RACE, COLOUR, NATIONAL OR ETHNIC ORIGIN

ANTI-DISCRIMINATION CASEBOOK

CANADIAN HUMAN RIGHTS COMMISSION

© Minister of Public Works and Government Services 2001
Cat. No. HR21-56-2001
ISBN 0-662-65976-7

This publication is available as a sound recording, in large print, in braille, and on computer diskette.
It is also available on the Commission's web site at:
http://www.chrc-ccdp.ca

CONTENTS

INTRODUCTION

The *Canadian Human Rights Act* and the Canadian Human Rights Commission 1

What is discrimination? 2

INFORMATION FOR EMPLOYEES AND CUSTOMERS 3

INFORMATION FOR EMPLOYERS AND SERVICE PROVIDERS 3

HOW TO CONTACT THE CANADIAN HUMAN RIGHTS COMMISSION 4

CASE SUMMARIES

Discrimination in employment 7

Discrimination in services 15

Discrimination on more than one ground 18

Employers' responsibilities 22

Remedies 27

APPENDIX A

The Commission's complaint process 31

APPENDIX B

Case index 33

INTRODUCTION

The *Canadian Human Rights Act* and the Canadian Human Rights Commission

The *Canadian Human Rights Act* protects everyone within federal jurisdiction from discrimination and harassment both at work and when requesting a service. The Canadian Human Rights Commission looks into allegations of discrimination and helps to resolve them, redressing the rights of those who have been discriminated against. It helps educate people about the harm caused by discrimination, and works to stop discrimination before it occurs.

Under the *Canadian Human Rights Act*, it is against the law for any federally regulated employer or service provider to discriminate on the basis of:

- Race
- Colour
- National or ethnic origin
- Religion
- Age
- Sexual orientation
- Sex (including pregnancy and childbearing)
- Marital status
- Family status
- Physical or mental disability (including alcohol or drug dependence)
- Pardoned criminal conviction

The Act also requires that women and men receive equal pay for work of equal value.

The *Canadian Human Rights Act* protects employees and customers of federally regulated organizations, namely:

- Federal government departments, agencies, and Crown corporations
- Canada Post and other courier companies
- Chartered banks
- Airlines
- Television and radio stations
- Interprovincial communications and telephone companies
- Interprovincial buses, railways, and trucking companies
- Other federally regulated industries, such as certain mining operations

The Canadian Human Rights Commission can receive complaints based on the eleven grounds of discrimination as well as initiate complaints itself. For information on the Commission's complaint process, see Appendix A.

The *Canadian Human Rights Act* gives the Commission the power to address discrimination by other means such as conducting public inquiries or studies; creating "standards of accessibility to services, facilities or premises"; approving special programs, plans or arrangements; reviewing federal regulations, rules, orders and by-laws; conducting special studies to be tabled in Parliament; and issuing guidelines interpreting the Act. As well, the Commission is mandated to promote awareness and understanding of human rights and to conduct research into human rights issues.

The Commission is also responsible for enforcing the *Employment Equity Act*. This Act requires federal employers to undertake steps to ensure that women, Aboriginal peoples, members of visible minorities and persons with disabilities are fully represented in their workforces.

The provinces and territories have separate human rights laws, which cover most situations involving housing, business, health care, and employers and service providers in other areas not governed by the federal law. Situations not covered in this booklet may be under provincial or territorial jurisdiction; the addresses for these human rights commissions can be found in the blue pages of local telephone directories.

What is discrimination?

Discrimination means to treat someone differently or unfairly because of a personal characteristic. The Supreme Court of Canada describes discrimination as a "distinction which, whether intentional or not but based on grounds relating to personal characteristics of the individual or group, has an effect which imposes disadvantages not imposed upon others or which withholds or limits access to other members of society." (*Andrews v. Law Society of British Columbia* [1989] 1 S.C.R. p. 144)

Discrimination includes not being hired, losing a job, being paid less, or not getting a promotion or some other work benefit. It also includes different or unfair treatment when requesting a service that is generally available to the public: getting a passport, for example, or travelling by train.

Discrimination encompasses harassment, which includes behaviour that demeans, humiliates or embarrasses a person if a reasonable person should have known it was unwelcome. Harassment involves actions (e.g. touching, pushing), comments (e.g. jokes, insults, name-calling) or displays (e.g. posters, cartoons). When this behaviour is directed at a person because of any ground covered by the *Canadian Human Rights Act*, including race, colour, or national or ethnic origin, then it is discrimination. Racial slurs or jokes can poison an environment, even if they are not directed towards a particular person. This is also a form of harassment.

INFORMATION FOR EMPLOYEES AND CUSTOMERS

If you feel that you are being harassed or discriminated against, you can take your complaint to:

Your Employer. The organization should have a policy and procedures set up for dealing with harassment complaints, and these should include the name of a contact person.

Your Union. There may well be union grievance procedures for dealing with harassment complaints.

Service Provider. You can complain to the management of the organization that is responsible for the harasser(s).

The Police. Physical and sexual assault are offences under the *Criminal Code* and, in such cases, you can contact the police.

The Canadian Human Rights Commission. You have a legal right to file a human rights complaint if the harassment is based on your race, colour, national or ethnic origin, sex, religion, age, sexual orientation, disability, marital status, family status or conviction of which a pardon has been granted. You can get more information about how to do this by contacting the Commission using the phone numbers or addresses provided at the end of this section.

INFORMATION FOR EMPLOYERS AND SERVICE PROVIDERS

As an employer or provider of goods and services, you have a responsibility to provide an environment that is free of harassment and discrimination. You are also responsible for any act committed by any of your officers, directors, employees or agents in the course of their employment. If you have done everything possible to provide an environment free of harassment and discrimination and react quickly and appropriately to complaints, you will not be held responsible.

Prevention. You can act diligently to prevent harassment and discrimination by ensuring all staff are educated about what harassment and discrimination include. You should have a clear and well-publicized policy against harassment and discrimination which includes the names of the individuals in your organization who have been trained to handle complaints. As well, you need a procedure for dealing with complaints. All these actions will help convey the message that you will not tolerate discriminatory behaviour.

Action. Your organization must investigate any allegation of harassment or discrimination to try to find out what happened. To establish that you did all you could to mitigate or avoid the effects of harassment or discrimination, you must ensure that corrective measures are taken.

The Canadian Human Rights Commission. If you have a question about anything in this booklet or about how to prevent harassment and discrimination in your workplace, the Canadian Human Rights Commission is there to help. Information on how to reach the Commission is provided below. You may also wish to contact the regional office in your area to inquire about information sessions on human rights issues.

HOW TO CONTACT THE CANADIAN HUMAN RIGHTS COMMISSION

The addresses and telephone numbers of our national and regional offices are listed below.

National Office:
344 Slater Street, 8th Floor
Ottawa, Ontario
K1A 1E1
Tel: (613) 995-1151
Toll Free: 1-888-214-1090
TTY: 1-888-643-3304
Fax: (613) 996-9661

Quebec:
1253 McGill College Avenue, Suite 470
Montreal, Quebec
H3B 2Y5
Tel: (514) 283-5218
Toll Free: 1-800-999-6899
TTY: 1-888-643-3304
Fax: (514) 283-5084

Atlantic:
5475 Spring Garden Road, Suite 203
Halifax, Nova Scotia
Tel: (902) 426-8380
Toll Free: 1-800-999-6899
TTY: 1-888-643-3304
Fax: (902) 426-2685

Mailing Address:
P.O. Box 3545
Halifax South Postal Station
Halifax, Nova Scotia
B3J 3J2

Ontario:
175 Bloor Street East, Suite 1002
Toronto, Ontario
M4W 3R8
Tel: (416) 973-5527
Toll Free: 1-800-999-6899
TTY: 1-888-643-3304
Fax: (416) 973-6184

Prairies
(Manitoba, Saskatchewan, Northwestern Ontario):
175 Hargrave Street, Suite 750
Winnipeg, Manitoba
R3C 3R8
Tel: (204) 983-2189
Toll Free: 1-800-999-6899
TTY: 1-888-643-3304
Fax: (204) 983-6132

Alberta and Northwest Territories:
10010-106 Street, Suite 308
Edmonton, Alberta
T5J 3L8
Tel: (403) 495-4040
Toll Free: 1-800-999-6899
TTY: 1-888-643-3304
Fax: (403) 495-4044

British Columbia and Yukon:
757 West Hastings Street, Suite 420
Vancouver, British Columbia
V6C 1A1
Tel: (604) 666-2251
Toll Free: 1-800-999-6899
TTY: 1-888-643-3304
Fax: (604) 666-2386

Internet Address: www.chrc-ccdp.ca

E-mail Address: info.com@chrc-ccdp.ca

The Commission's web site at www.chrc-ccdp.ca contains information on its publications. Employees and customers may wish to refer to the leaflets about the Commission (which are available in forty languages) and the pamphlets about harassment entitled *Harassment and the Canadian Human Rights Act* and *Harassment: What it is and what to do about it*. Employers may find *Anti-Harassment Policies for the Workplace: An Employer's Guide* helpful in ensuring that they are providing a harassment-free environment.

CASE SUMMARIES

The following case summaries describe cases of discrimination because of race, colour, or national or ethnic origin. These cases were selected to provide examples of discriminatory behaviour, what employers should do to fulfill their responsibilities under the *Canadian Human Rights Act*, and the types of remedies that are used to address discrimination.

Some of the cases discussed in this booklet were resolved through confidential settlements. Consequently, the parties' names have been omitted from these case summaries to protect their privacy. For cases that became public when they were heard by a human rights tribunal or the Federal Court, the parties' names are included.

We have separated the cases into five sections: discrimination that occurs during employment, discrimination that occurs when requesting a service, discrimination on more than one ground, employers' responsibilities, and remedies. Readers who are looking for guidance about a particular type of situation may find that these sections provide a useful framework. See Appendix B for information on the behaviours illustrated by the cases in each of the five sections.

DISCRIMINATION IN EMPLOYMENT

Discrimination in employment includes unfair treatment by co-workers or managers as well as by the individual employer or the company. Besides discrimination at work, it can include events that happen off the work site or outside of regular work hours if these events occur in the course of employment. It also includes discrimination that occurs in the hiring process. Unfair policies or practices by an employer or an employee organization are also discrimination when they target or have an adverse impact on individuals or groups on any ground included in the *Canadian Human Rights Act*.

Systemic racial discrimination was a factor in Department's treatment of employee (*Pitawanakwat v. Canada*, 19 C.H.R.R. D/110)

An employee with the Department of the Secretary of State in Regina claimed that she was harassed and experienced discrimination because of her Aboriginal ancestry. Mary Pitawanakwat, an Ojibway woman, worked as a Social Development Officer. At first, relationships in the workplace were good, and Ms. Pitawanakwat received good performance appraisals. After the first few years, the situation changed, relationships deteriorated, and Ms. Pitawanakwat's performance appraisals became increasingly negative. After seven years, Ms. Pitawanakwat was fired. She complained to the Canadian Human Rights Commission about harassment and discrimination; the Commission investigated the case and sent it to the Canadian Human Rights Tribunal for a hearing.

Based on the evidence, the tribunal found that managers monitored Ms. Pitawanakwat's work differently from other employees' work, and that this difference may have been partly racially motivated. Although there might have been other causes behind what was happening in the workplace, such as poor management, the fact that race was part of the dynamic made this discrimination. The tribunal also found that there were racial slurs, jokes, and stereotyping in the workplace, which created a poisoned work environment and which the department repeatedly ignored, despite complaints from several employees. The tribunal was most concerned by the Department of the Secretary of State's "gross negligence" in not putting an end to the discrimination in the office. It said this failure directly contributed to Ms. Pitawanakwat's declining productivity and her ultimate dismissal.

It criticized the office's and the department's handling of the case on many levels. For example, management kept secret personnel files on Ms. Pitawanakwat and two other employees who supported her, and one of these employees was intimidated before testifying at a grievance hearing. It was unacceptable, wrote the tribunal, that the risks to employees "of taking a position contrary to that held by management ... are substantial."

As a remedy, Ms. Pitawanakwat received an amount for lost wages and benefits, a letter of apology, and the promise of a job comparable to the one she lost. Later, the Federal Court also ordered that she be given financial compensation for hurt feelings. The parties resolved the question of compensation in a confidential settlement.

Systemic discrimination was destructive (*Grover v. National Research Council of Canada*, 18 C.H.R.R. D/1)

An Indian-born research scientist with the National Research Council (NRC) experienced discrimination at work because of his race, colour and national origin. Dr. Chander Grover, a leading scientist in the field of optics, at first received excellent recommendations and regular promotions at the NRC. After a new director moved into his division, he began to experience a number of setbacks. His research funds and requests for summer assistants and participation in conferences were denied. His research group was disbanded. He was assigned to work under a junior scientist, denied a promotion, stripped of the former esteem and prestige he had held, suffered professional embarrassment, and was eventually fired.

According to the Canadian Human Rights Tribunal hearing the case, the new director and some other managers deliberately and systematically thwarted Dr. Grover's career and discriminated against him because of his race and colour. Staff of the NRC also intimidated witnesses to prevent them from testifying at the human rights hearing,

which is a clear breach of the *Canadian Human Rights Act* and a criminal offence. The tribunal also criticized the NRC for the "grossly inappropriate" and prejudicial conduct of its human rights advisor, who heard Dr. Grover's original complaints in confidence, yet later represented the NRC during the investigation and tribunal hearing of Dr. Grover's complaint to the Canadian Human Rights Commission.

The tribunal emphasized that the discrimination "resulted not only in the destruction of Dr. Grover's career but caused him undue distress and illness, disrupted his family and home life and put unnecessary stress on his family members." It also mentioned that at the time of Dr. Grover's complaint, no other NRC managers were members of a visible minority. The tribunal ordered the NRC to stop the discrimination, apologize to Dr. Grover, pay him for lost wages, correct inaccuracies in his personnel file, appoint him to a management position, and pay him $5,000 for humiliation (the highest amount possible at the time under the *Canadian Human Rights Act*). Dr. Grover's legal costs, and interest on the monetary awards, were also included in the order. This case is discussed again in the *Remedies* section.

Stereotypes and systemic discrimination were unacceptable (*National Capital Alliance on Race Relations v. Canada*, 28 C.H.R.R. D/179)

A Canadian Human Rights Tribunal found that Health Canada discriminated on a systemic basis against employees who were members of visible minorities, by failing to promote them on an equal basis to white employees into senior managerial positions.

In 1992, the National Capital Alliance on Race Relations (NCARR) filed a complaint with the Canadian Human Rights Commission to redress a lack of visible minority employees in management posts at Health Canada. Using the Supreme Court's reasoning in *Action travail des femmes v. Canadian National Railway* in 1987, the Canadian Human Rights Tribunal concluded that the "essential element ... of systemic discrimination is that it results from the unintended consequences of established employment systems and practices. Its effect is to block employment opportunities and benefits for members of certain groups. Since the discrimination is not motivated by a conscious act, it is more subtle to detect and it is necessary to look at the consequences or the results of the particular employment system."

The tribunal found that members of visible minorities were indeed significantly under-represented in senior management at Health Canada. They were "bottlenecked" at the lower levels of the Scientific and Professional category, "ghettoized" or stuck in particular types of jobs, and received less management-related training. Managers were less likely to tell visible minority employees about training opportunities or to encourage them to apply for promotion.

Staffing decisions were often informal, with job qualifications not set out in advance and decisions made subjectively. Senior managers had biased views of the type of work for which visible minorities were suited, believing them unfit for management roles, and the resulting entrenched practices and attitudes affected visible minorities negatively. In short, visible minorities encountered systemic barriers at every point—from hiring, to staff development, to promotions.

As part of numerous corrective measures, the tribunal ordered Health Canada to eliminate discriminatory employment barriers for visible minorities in the department, to train all members of selection boards to conduct interviews free from racial bias, and to train all managers about human rights legislation. It ordered the department to give visible minority employees acting assignments in management roles. It also ordered that Health Canada clearly define and set out the qualifications needed for senior management positions, develop an inventory of interested employees, and begin to appoint visible minorities into these positions within six months. The tribunal set target levels over five years so that the percentage of visible minority managers would reflect the percentage of the available workforce, and required Health Canada to report regularly on its progress to the Canadian Human Rights Commission.

"Jokes" were harmful and discriminatory (*Swan v. Canadian Forces*, 25 C.H.R.R. D/333 - Federal Court decision. *Swan v. Canadian Forces*, 25 C.H.R.R. D/312 - Canadian Human Rights Tribunal decision)

A Saulteaux man, Melvin Swan, was a member of the Canadian Forces for 10 years. When he left, he alleged that during his military career he had experienced harassment because of his Aboriginal ancestry. He listed eight specific incidents of being treated differently or hearing negative comments about "Indians." They included references to drunken Indians and comments such as "Indians aren't so bright, eh Swan?" Mr. Swan alleged that he encountered racial comments, jokes and slurs throughout his career.

In the Canadian Human Rights Tribunal's view, the evidence supported Mr. Swan's allegations. Some of the witnesses insisted that the comments were meant to be jokes; the tribunal wrote that "the context or intention of the perpetrator [is not] the issue—the issue is the perception of the individual who is victimized. Lack of objection and even participation in the activity do not imply consent or cloak otherwise objectionable behaviour with propriety ... individuals may feel powerless to do anything but accept the behaviour because of their desire to fit into the peer group."

The employer has a duty, said the tribunal, to respond promptly and effectively to complaints of harassment with a thorough investigation and with sensitivity to the person complaining. The Canadian Forces' response, "glossing over" the complaint and not investigating, was "not good enough," wrote the tribunal.

By the time the tribunal heard the case, the Forces had changed its approach and was developing a 'zero tolerance' policy for harassment. Nevertheless, because of the way Mr. Swan's complaints were handled, the tribunal ordered the Forces to offer him a written apology, $2,500 plus interest for hurt feelings and damage to his self-respect, and the amount of his legal costs. It also ordered the Forces to make some changes to its compassionate leave policy and to the harassment policy it was developing.

The tribunal believed it did not have the power, in this case, to award lost wages to Mr. Swan. The Federal Court later reversed that part of the decision, and sent the case back to the tribunal for it to award lost wages. But before the hearing reopened, the parties resolved the payment of lost wages in a confidential settlement.

Poisoned environment provoked harassed employee (*Gannon v. Canadian Pacific Ltd.*, 22 C.H.R.R. D/97)

During a period of six years, a man experienced harassment and differential treatment at CP Rail. Ken Gannon was the only person of colour working in his division; his foreman and some co-workers called him racially insulting names to his face and behind his back, and continually racially harassed him. As an example, Ken Gannon alleged that his foreman made statements such as "What does that nigger know about painting?" and started calling him Jackson, saying "Aren't all niggers called Jackson?" A co-worker asked Mr. Gannon for "nigger brown paint." He was also wrongfully disciplined and fired because of his race.

Although Mr. Gannon himself made racially and sexually offensive remarks to his co-workers, the tribunal found that, for the most part, he said these things in retaliation for derogatory comments made to him. The Canadian Human Rights Tribunal accepted expert evidence that a person who is subjected to racial name-calling may become victimized by such name-calling, eventually reacting and often perceived as a complainer and troublemaker. "We do not condone the language used by Mr. Gannon, but we are inclined to believe that his hostile attitude was a result of the racial slurs and the poisoned environment that he was working in."

Several times, Mr. Gannon was disciplined for incidents where his behaviour was provoked by racial slurs. Eventually, he accumulated the maximum number of demerit points allowed, and was fired. Because Mr. Gannon's behaviour on these occasions was provoked by "the racial harassment that he was continually subjected to," the tribunal concluded that "the discipline resulting in [his] dismissal was wrongly assessed. Mr. Gannon was singled out and subjected to unfair and differential treatment because of his race."

Mr. Gannon had complained to management, but the company did nothing to stop the harassment, and was, therefore, liable for the discrimination. After the tribunal made its decision, the parties settled the question of an appropriate remedy between them.

Harassment through offensive comments

A financial manager with a federal government department alleged that her supervisor sexually and racially harassed her, and that the department failed in its duty to provide a workplace free of harassment. The supervisor, a white man, told the financial manager, a Mohawk woman, that whites are superior to other races, including "Indians." He made jokes about killing Mohawks to save money, and told the woman and a colleague that Aboriginal children "enjoyed" the sexual abuse they experienced in residential schools. The financial manager reported all these comments to a higher supervisor and filed a grievance; she claimed, however, that nothing was done and she was forced to take sick leave to cope with the emotional stress at work.

The government department countered that it had educated its employees about its anti-harassment policy, and that it did respond to her grievance. It agreed that one incident complained of met its definition of sexual harassment; as a result, personnel in the branch had watched a video on harassment and attended an anti-harassment workshop. It did not address the racial harassment. In trying to resolve the internal complaint, the department had ordered the supervisor to write a letter of apology, but he refused. Both he and the financial manager who complained took early retirement from the department.

In a conciliated settlement of the financial manager's human rights complaint, the department agreed to pay her $40,200 in general damages.

Security clearance was unfairly denied

A man working as a technician on a three-month contract alleged that his national or ethnic origin was the only reason his employer refused to offer him a permanent position at the end of his term. The claimant, an immigrant originally from Pakistan, said that at the end of his work term, he was told that a two-week-old policy forbid the hiring of people from countries that posed a security threat or a nuclear threat to Canada. Since Pakistan had not signed the Nuclear Non-Proliferation Treaty, it was considered a security threat to Canada. As the claimant had been in Canada for only 20 months, he was told it was not possible for him to get the enhanced security clearance he would need; there was not enough information about him in Canada. Although he was let go, two temporary co-workers, both Canadian citizens hired at the same time as the complainant, were given permanent positions.

The claimant maintained that, having done similar work in Pakistan, he was well-suited for the available jobs and, had he been a security risk, he would not have been permitted to enter Canada as an immigrant. He further pointed out that he had already done the job, with security restrictions, for three months with good results.

The Canadian Human Rights Commission's investigation showed that the claimant performed his job well, and that the only reason for his not being hired was that he was from Pakistan and thus posed a perceived security risk under the new policy. The Commission's investigation also showed that the employer did not explore any other approaches to determining whether the claimant actually posed a security risk. The employer had a policy of reviewing cases on an individual basis, but because the claimant had been in Canada a relatively short time, managers were confident that they would not be able to collect enough information to obtain an enhanced security clearance for him.

In a conciliated settlement, the claimant was hired for an 18-month term position, but with his duties restricted and supervised until sufficient information was available to obtain the necessary security clearance. If he satisfied the requirements for enhanced clearance, he would be offered a permanent position after 18 months.

Comments about spoken English led to complaint

An airline settled a complaint with a new employee, a dispatcher originally from Sri Lanka, following a Canadian Human Rights Commission investigation. Although a colleague had a formal training session of three weeks, the new dispatcher's training was simply to watch his supervisor, who gave him contradictory instructions and criticized him frequently. The training supervisor also told her superior that pilots and agents had difficulty understanding the dispatcher's English. The dispatcher, on the contrary, claimed to have no trouble communicating, saying no one had complained or asked for things to be repeated and that there had been no miscommunications on the flight data information sheets. Nonetheless, the dispatcher was fired; he then filed a complaint with the Commission alleging discrimination because of national or ethnic origin.

In the settlement, the airline agreed to pay $2,000 for hurt feelings, although it did not admit liability for discrimination.

Racial remarks and insulting behaviour prompted complaint

A federal government department paid $18,000 in general damages plus more than $70,000 in early retirement, severance, and pension refund payments to an employee after a Canadian Human Rights Commission investigation showed that other

employees made racially offensive remarks and subjected the employee and other Black personnel to racially motivated behaviour.

The employee, a Black man, worked as a records clerk in the department for thirteen years, enduring racial slurs and racist remarks that poisoned the work environment. Besides calling him and other Black employees names and accusing them of being liars, some co-workers asked if he sold drugs or stole cars on the side. White personnel were disrespectful to Black personnel in other ways: some white employees said they wanted anti-harassment training to be given by a white manager, not the Black Employment Equity Officer; other white managers walked out of a presentation by this same Employment Equity Officer.

The employee's complaint to the Commission alleged that the employer had not done enough to educate employees about harassment and racism. In addition to the above examples, he cited a statement signed by some employees, in which they objected to employment equity programs. He also maintained that the department had not implemented any of the strategies for resolving discrimination identified by an internal race relations committee.

In settling the complaint, the department agreed to the financial payments, a letter of reference, and a letter of apology; the employee agreed to retire from the department and to accept the terms of the settlement as full compensation.

DISCRIMINATION IN SERVICES

This section gives examples of discrimination when a person has requested goods, services, facilities or accommodation ordinarily available to the general public. This discrimination may involve a straight denial of the service, unfair treatment when providing the service, or a rule that effectively denies the service to individuals or groups of people.

Immigration services denied when rule applied too strictly (*Canada v. Menghani*, 21 C.H.R.R. D/427; *Menghani v. Canada*, 17 C.H.R.R. D/236)

When Jawahar Menghani's brother was refused permanent resident status by an official at the Canadian Consulate in New York, Mr. Menghani, a Canadian citizen, filed a complaint with the Canadian Human Rights Commission. Mr. Menghani protested that he and his brother were asked to produce documents that were not available, to prove that they were brothers. The consular officer refused to accept the several documents they offered, including passports and affidavits. Instead, the officer insisted on certificates that were not consistently available in India, where the brothers were born.

The Canadian Human Rights Tribunal concluded that, because the rule applied had an adverse effect on one group of people, the consular officer should have accommodated the Menghani brothers by accepting and looking at other documentation. His failure to do so was discriminatory. When he did later look at other documents, the officer was satisfied that the men were in fact brothers. By this time, however, the negative impact had already been felt, and Mr. Menghani's business, for which he had needed his brother's help, had failed.

As a remedy, the tribunal ordered that Mr. Menghani's brother immediately be given permanent resident status, and that the Canada Employment and Immigration Commission apologize to Mr. Menghani and pay him $2,500 for damage to his feelings and self-respect, as well as harm to his health, family, and business interests. (The Federal Court later reversed that part of the order which gave permanent resident status to Mr. Menghani's brother. The Court concluded that the tribunal did not have the power to make this order, although it did have the power to compensate Mr. Menghani for the discrimination.)

Demeaning treatment when bus driver acted on stereotypes

A bus driver asked two Métis passengers who were boarding a long-distance bus whether they had been drinking. The driver also searched their hand baggage. There was no indication that the two men had been drinking, and white passengers were neither searched nor questioned similarly.

The bus company agreed that the driver had used the wrong approach to guard against what he perceived as a situation of potential alcohol abuse on the bus. During an investigation of the complaint, the company offered a settlement that was accepted by the complainants and approved by the Canadian Human Rights Commission: it agreed to send letters of apology and travel vouchers to the two passengers, and to counsel the driver on company policy for dealing with passengers.

Banking personnel behaved inappropriately

A woman who wanted to open a bank account said the bank treated her differently from other customers because of her race, origin, and colour. The woman, a Canadian citizen originally from Morocco who described herself as brown-skinned, said she believed her origin and colour were the reasons the bank accused her of fraud and called the police when she tried to open her account.

Although she already had an account at another branch of the same bank, the woman had moved across town and wanted to open an account near her home. At the bank, she was asked for identification, and gave her citizenship card and Social Insurance card. The financial services manager, who had never seen a citizenship card before, believed this one looked suspicious. She consulted the branch manager, who also had limited experience with citizenship cards, but who agreed that the photograph on the card looked odd. They kept the cards, and asked the woman for more identification, which she provided. The branch manager then contacted the police; two officers arrived, agreed that the citizenship card looked suspicious, and detained the woman until they could check her identity. The officer most involved in the case had never seen a citizenship card before.

When her identification was returned to her and the account was opened, no one explained to the woman what had happened or whether her identification had been authenticated. Greatly distressed, she returned home and called the citizenship office and her social worker to find out if anything was wrong with her documents. Her brother went to the bank to ask for an explanation, but felt that the incident was brushed off.

The woman was greatly embarrassed by the incident, and her confidence was affected. She subsequently relied on her brother to do her banking and shopping. Because of her embarrassment, she also withdrew all her money from that bank and opened an account at a different bank, farther from her home.

The Canadian Human Rights Commission investigator interviewed a citizenship official, who said there was nothing wrong with the woman's card. He said that all cards go through a quality control process and must meet specific requirements, which this card met.

The investigation showed that the bank teller and manager did not check with the bank's other branch or examine the three other pieces of identification the woman presented; they did not ask her to corroborate confidential information to prove her identity; they did not inform her of the outcome of the investigation or apologize for their suspicions. With the help of a Commission conciliator, the woman and the bank agreed that she would receive $1,000 in damages.

Stereotyping demeans bank customer

A Black man filed a complaint about his treatment on two occasions by the bank with which he had been dealing for more than eight years. On the first occasion, a teller stated that he could not be the owner of the bank card he was using as the computer indicated that the owner was a doctor. The teller stated that "you do not look like a doctor." The teller also commented that he had problems of this nature with "people like you" all the time. The second occasion involved the same branch but another teller, who also stated that the bank card could not belong to the claimant because he could not be a doctor.

Without admitting liability, the bank agreed to a settlement which included payment to the claimant of $1,400 for hurt feelings and $800 for lost wages and travel expenses. It also agreed to continue to provide its Diversity in the Workplace training program to current and future employees.

Discrimination in prison not acceptable

A Black man filed a complaint with the Canadian Human Rights Commission because of two instances of ridicule and name-calling by guards while he was in prison. On the first occasion, the guards called the man into the office and laughed about the face of a black Santa Claus that someone had painted on the office window. With other prisoners present, they ridiculed the man about this image. In his human rights complaint, the man said his repeated requests to the administration and the warden that some kind of disciplinary action take place were ignored.

During the Commission's investigation, the employer acknowledged that the incident happened, that the guard responsible for the incident immediately realized the man did not take this laughter about the black Santa Claus as a joke, and that the guard apologized on the spot. All guards present at the time were later given harassment awareness and cultural diversity training.

Nevertheless, the employer agreed to a settlement, without admitting liability, and said it would provide further cultural awareness training to all the officers involved in the incident. It also agreed to compensate the claimant $1,500 in general damages and to pay up to $1,000 in counselling services for him.

DISCRIMINATION ON MORE THAN ONE GROUND

Not uncommonly, a person might find herself or himself to be the victim of discrimination on several grounds. In addition to race, colour, or national or ethnic origin, a person may experience discrimination because of religion, age, sex, sexual orientation, marital status, family status, physical or mental disability, or pardoned criminal conviction. For example, as one case below illustrates, both women and Black people traditionally are under-represented in corporate decision-making positions. A Black woman may well find that racism and sexism combine to make it especially difficult for her to rise to a position where she can truly use her talents. The following cases give examples of multiple discrimination.

Age, sex, race, and colour

The complainant, a 47-year-old Black woman, had been an employee of the respondent bank for 22 years with good performance appraisals, and had been promoted several times until her position was just below senior management. Supervisors gave her an above average performance rating in this new job. When a new department head arrived, her situation began to change. He lowered her performance rating and later assigned the task of rating her performance to managers who did not know her work. Eventually, she was told her position was being eliminated, and she was forced to accept a lower level, temporary position; she later learned that a job similar to her 'eliminated' job was filled by someone who was younger and white.

She was not able to get another permanent assignment with the bank. Although jobs were available and she applied, all the jobs were filled by younger, white people. She was eventually fired. All of this, she believed, had a negative impact on her ability to get work outside of the bank, and was solely motivated by bias against her for reasons of age, race, colour, and sex.

In her complaint to the Canadian Human Rights Commission, the employee pointed out that the bank already knew it had a problem of racial bias. It had created a task force on job equality to determine why women and visible minorities were being left out of management positions. At the same time, she said, the bank was quietly firing managers in their forties and fifties to make way for a younger group. Consequently, she maintained, the bank knew it would be difficult for a Black, female middle manager to find a position comparable to her previous one, no matter her qualifications.

Sensitivity sessions at the bank had shown that senior managers held stereotypical views of Blacks, considering them lazy and unintelligent. These attitudes, and managers' tendencies to hire people "... like themselves," said the chairperson of the task force on job equality, created a systemic barrier against the hiring and promotion of visible minorities in the bank.

Although the bank maintained that the claimant was not qualified for the positions she applied for, the Commission's investigation revealed the opposite was the case. In fact, one of her managers had recommended her for a job that was given to a white employee instead. The Commission helped the parties reach a settlement of the complaint. The complainant agreed to retire from the bank, and the bank agreed to provide a retirement allowance and the full monthly pension package given to all other bank retirees. As compensation for general damages, the bank agreed to pay the woman $43,500.

Sex, age, and national or ethnic origin

While working for a telecommunications company, a 50-year-old woman of Japanese descent had a successful career. After a new supervisor was appointed to her unit, she claimed that the work environment became poisoned, and that sexist and racist jokes were freely exchanged between the manager and workers in her unit. The new supervisor and other workers also made insulting comments about older workers; as the oldest and most senior employee in the unit, the claimant believed these comments were directed at her.

She told the employer about the situation, and although there was an investigation, the claimant did not feel it was fair or that she was taken seriously. Later that same year she was moved into another job, which she considered an unjustified demotion.

The employer protested that it took the complaint seriously, and that a manager and human rights personnel held individual and group meetings with the new supervisor and the employees to improve the work environment. The new supervisor was put into another job, and later left the company.

An investigation by the Canadian Human Rights Commission showed that the company had a formal anti-harassment policy and that it did try to improve the work environment, although it did not succeed. In a conciliated settlement, the company agreed to pay $7,000 to the claimant in general damages.

Disability, sex, and colour

In another bank case, an employee claimed that she experienced discrimination when she was harassed, denied sick leave benefits, and fired, in part because co-workers believed she had a mental disability, and in part because of her sex and race.

Following her good performance in a temporary position, the employee was hired for a permanent job. She was the only non-white employee in her department, and after a month there, began to experience harassment from her white supervisor. The supervisor imitated the employee's accent, made faces at her, hid work from her, and went behind the employee's back to introduce mistakes into her computer work. The supervisor did not let the employee take breaks at the same time as her white colleagues, and asked where she had been when the employee came back from the bathroom.

In an effort to resolve the situation, the employee tried to speak to the supervisor. When that didn't work, she spoke to the department manager, who told her to give the supervisor another chance. The harassment worsened.

A new male colleague began to ask the employee on dates, which she refused. Later, when he became the department manager, he was rude and humiliated her in front of co-workers. The atmosphere at work deteriorated until all her white colleagues were imitating the employee's accent and mannerisms. One co-worker, who called her names, told her that she was being treated this way because she was not white.

The head of the personnel department told the employee that the "bullies" in her department would not change, and that she, an "outcast" in the department, would either have to find a way to stand up to them, or quit. He told her to get counselling. The stress took its toll, and the employee's doctor finally prescribed a month off work. For at least a month before she took her leave, co-workers ostracized her and refused to speak to her because they believed she had a mental disability. The employer refused to pay the short-term disability benefits normally available to employees on sick leave, claiming this employee had not provided enough medical evidence of her need for leave, despite her doctor's certificate. When she took the leave, she was fired for being absent from work.

The bank said it treated the employee fairly and fired her only because she was absent without leave and, despite warnings, refused to return to her duties. The Canadian Human Rights Commission's investigation supported the employee's allegations, and through the conciliation process, the bank and the employee agreed to a settlement. The bank gave the employee a letter of apology and $5,000 severance pay instead of notice for firing her.

Disability and national or ethnic origin

An employee of Italian origin who was injured on the job while working with a railway company said his new supervisor harassed him and that the railway fired him unfairly.

The supervisor made racial slurs and comments about Italians, and treated the employee differently from other employees. During a meeting with the employee and the union president, the supervisor admitted to the harassment, claiming it was "only a joke" and that he would stop. Instead, the harassment worsened. The supervisor refused to let the employee take coffee breaks with other workers, refused to let him use the telephone, refused to let him enter the office, and threatened to fire him if he did any of these things. No other employees worked under these restrictions. The supervisor also seemed to enjoy taunting the employee about his back pain, driving over bumps when they were in a truck together and laughing about it.

When the employee's one-year term was up, the company fired him, saying that the person he had been replacing was returning to the job. The employee claimed that this wasn't true, and that other people are still filling this job on a temporary basis.

The railway denied some of the employee's version of events. It said it did not fire him, and that the one-year position was supposed to help him develop new skills, but that he did not take advantage of the opportunity. It acknowledged, however, that it didn't make any attempt to accommodate his disability by finding him appropriate employment.

Through conciliation with Canadian Human Rights Commission staff, the employee and the railway agreed to a settlement. Among other things, the railway agreed to support the employee in applying for a disability pension, and to pay him $2,000 in general damages. If he did not apply or was not eligible for the pension, his employment with the railway would end, and the railway would pay $44,300 in general damages. In that case, it would also pay $1,500 toward the cost of career counselling for the employee.

EMPLOYERS' RESPONSIBILITIES

Employers and service providers are responsible for discrimination that occurs in their establishments whenever they know, or should have known, about it. As the following cases show, employers and service providers have a responsibility to do what they can to prevent discrimination by implementing and publicizing workplace anti-discrimination policies and procedures, and by training staff about human rights. If discrimination does occur, employers and service providers can continue to fulfill their responsibilities under the *Canadian Human Rights Act* by responding promptly and effectively to the situation.

Pay attention to workplace behaviour

Racist jokes, name-calling, and differential treatment were commonplace at a work site of a federal government department. When a member of the department complained to the Canadian Human Rights Commission about the way he was treated because of his race, colour, and origin, the employer acknowledged that there was a serious problem at that work site and indicated that action was being taken to ensure a work environment free from harassment.

The employee who filed the complaint, a Canadian citizen of East Indian origin, had been with the department for three-and-a-half years. He was continually harassed about his skin colour and race. Some comments were subtle and others overt; sometimes the treatment was public and demeaning. Co-workers said that he "couldn't take a joke" and was oversensitive; the employee argued that he should not have to put up with racist jokes. His immediate supervisor, who completed his performance appraisals, was one of his most consistent harassers. His performance appraisals were negative, and he was eventually transferred out of the region.

After the employee filed his complaint, the department sent several employees from that region for anti-harassment training. In a conciliated settlement of the complaint, the department agreed to send the remaining staff for training, to remove negative performance appraisals from the employee's file, and to give the employee a letter of apology. It also agreed to pay him $10,000 in general damages.

Make sure employees know about policies (*Rodovanovic v. VIA Rail Canada Inc.*, 26 C.H.R.R. D/149)

When two VIA Rail employees became involved in an altercation, one pushed and shouted at the other, a Yugoslavian immigrant, saying he was a "... damned deportee who should go back where he came from," and other racially based insults. Both men were given demerit points and fired because of the incident. Bozidar Rodovanovic

complained of his co-worker's racist comments to him, but the company took no action. When the Canadian Human Rights Tribunal heard the case, the members concluded that Mr. Rodovanovic had indeed been discriminated against by being subjected to derogatory comments related to his national origin, and that the employer did not take reasonable steps to prevent the act or to mitigate its effect. Although VIA Rail had an anti-discrimination and anti-harassment policy, it did not make sure that employees were aware of the policy. And management essentially ignored Mr. Rodovanovic's report of the racist comments made to him, because the company was focusing on discipline for the physical altercation between the workers. These failings meant that VIA Rail had not exercised due diligence to prevent the discrimination or to mitigate its effects.

VIA Rail paid $1,500, with interest, to Mr. Rodovanovic as compensation for humiliation, and apologized to him for the discrimination. Through an internal grievance, it had already decided to change his punishment from "dismissal" to "suspension." The tribunal also encouraged VIA to be vigilant and attentive in the future when employees are accused of discriminatory acts.

Investigate promptly and properly (*François v. Canadian Pacific Rail Ltd.*, 9 C.H.R.R. D/4724)

Phil François, a Black employee of Canadian Pacific Rail, filed a complaint with the Canadian Human Rights Commission alleging harassment because of his race and colour. Among the incidents he reported was one in which his locker and its contents were destroyed with black paint.

When CP Rail became aware of the incident, Mr. François' immediate supervisor was told to find out who was responsible. He was unable to identify the perpetrator, so he asked the CP police to investigate. The police were prepared to lay criminal charges, but were unable to discover the culprit. However, two employees, who were responsible for similar racially motivated incidents that were discovered during the investigation, were warned that the company would not tolerate such actions in the future.

The Canadian Human Rights Tribunal that heard the complaint concluded that CP Rail had met the requirements of the Act and had done everything possible, so it could not be held liable for the incident. The Tribunal did not order any further remedy. Among the evidence for its conclusion:

> CP Rail did not consent to or condone the incident. It "... acknowledged throughout that it was reprehensible and unacceptable to the Company," which saw the incident "as criminal behaviour."

> CP Rail did everything it could to prevent discrimination. It "had a clear policy to prevent discrimination ... [which was] communicated to its employees and [was] to be acknowledged in writing from time to time by supervisory personnel ..."
>
> The employer also did everything possible after the discrimination occurred to lessen its effect, by undertaking a thorough investigation and reprimanding employees who participated in other incidents that were discovered during the investigation. The company also compensated Mr. François for damage to his property.
>
> The employer's attempts to deal with the harassment apparently worked: "... similar incidents have not occurred since."

Take prompt and effective action (*Hinds v. Canada*, 10 C.H.R.R. D/5683)

Leon Hinds was a Black employee of the Canada Employment and Immigration Commission (CEIC). Through the department's internal mail, Mr. Hinds received an anonymous form entitled "Employment Application for Niggers." The form contained questions that Mr. Hinds found offensive, humiliating, vicious and discriminatory. He complained to his supervisor, and was led to believe that CEIC was conducting an investigation of the incident. Later, after filing a complaint with the Canadian Human Rights Commission, he learned that no investigation had taken place. This single incident was enough for the Canadian Human Rights Tribunal that heard the case to conclude that Mr. Hinds experienced harassment because of his race.

The tribunal members wrote that employers have a duty to take prompt and effective action when they know, or should know, of possible harassment in the workplace:

> The employer's response should bear some relationship to the seriousness of the incident itself.... To avoid liability, the employer is obliged to take reasonable steps to alleviate, as best it can, the distress arising within the work environment and to reassure those concerned that it is committed to the maintenance of a workplace free of harassment.

The tribunal members found that the employer had not fulfilled its duty to react quickly and appropriately to a harassment complaint. Nor had it done everything it could to prevent the act or to lessen the effects of the harassment after the fact; it failed to carry out a real investigation and failed to deal sensitively with the effects of the incident on Mr. Hinds. In addition, although Mr. Hinds had written to the Minister of the department, she did not reply. The Minister and Deputy Minister, as well as the supervisor, were found to be at fault in their handling of the case. The tribunal noted:

> Unfortunately, CEIC's inaction did more damage since it left the impression with those concerned that this form of harassment was not even worthy of the commitment of investigative resources in the absence of any readily apparent clues. One gets the sense that the matter was treated as though it was considered a harmless joke to which Mr. Hinds overreacted and that it would be best if the whole thing was simply forgotten.

In compensation for the harassment, Mr. Hinds received $4,000 for hurt feelings and loss of self-respect, interest on this amount, and a letter of apology from the CEIC.

Act quickly to end discrimination

An employer that acts quickly and effectively to end discrimination and prevent it from happening again is likely fulfilling its responsibility under the *Canadian Human Rights Act*. In one Canadian Human Rights Commission investigation, evidence showed that as soon as the claimant told her manager that her supervisor had made unacceptable comments about her colour (Black), origin (African) and religion (Muslim), the manager stepped in. The manager told the supervisor that the company would not tolerate these comments; she told the claimant to come directly to her with any work difficulties; and she offered to conduct a formal mediation between the two employees. The claimant refused mediation, saying she did not think it would do any good.

When the claimant filed her human rights complaint with the Commission, the company agreed to give her a letter of apology, which it had not yet done. Because it had already dealt seriously with the complaint, it did not pay any damages, costs, or other financial compensation.

Prevent future discrimination

In settling a human rights complaint, an airline agreed to take several steps to prevent future discrimination in the workplace. One of the airline's security personnel filed a complaint with the Canadian Human Rights Commission after several instances of derogatory comments and differential treatment at work. White colleagues made remarks about "damned immigrants" in front of the claimant, who is Black, and other Black colleagues. They made fun of various immigrants' accents, and commented on the smell of the food that Black colleagues brought to work. Managers were aware of these things happening, but did nothing.

On one occasion, the claimant was disciplined differently from a white co-worker. The two guards were screening and checking bags at the x-ray machine when a toy gun went through, unnoticed by the guards. The claimant was sent for re-training, but his colleague was not.

The airline denied harassing the claimant, and said it had held several meetings to address the allegations of racial harassment. Still, under the settlement it agreed to distribute brochures on harassment and human rights to all employees, and to send all managers for human rights training. It also agreed to pay the claimant $2,500 for hurt feelings, and to give him a letter of apology.

REMEDIES

The purpose of the *Canadian Human Rights Act* is not to punish people who have discriminated, but to end discrimination, and to restore people who have suffered from discrimination to the position they would have been in without the discrimination. Awards ordered by the Canadian Human Rights Tribunal or arrived at in conciliated settlements are designed to right the wrongs that have been done, and they take various forms, reflecting the damage suffered and whether the employer responded appropriately to the situation.

Examples of the remedies that have been provided to victims of discrimination include:

- an oral or written apology from the harasser and/or organization;
- provision of a letter of reference;
- removal of negative performance appraisals from the employer's file;
- correction of inaccuracies in the personnel file of the claimant;
- compensation for lost wages;
- severance pay;
- provision of a retirement allowance and/or pension package;
- support in applying for a disability pension;
- provision of goods or services which were denied;
- provision of a job or promotion which was denied;
- payment of legal costs incurred by the claimant;
- payment for personal or career counselling;
- compensation for lost benefits such as sick leave; and
- compensation for hurt feelings.

End discrimination, make a public apology (*Grover v. National Research Council of Canada*, 18 C.H.R.R. D/1)

In Dr. Chander Grover's human rights complaint against the National Research Council (NRC), discussed earlier, the discrimination did not stop when Dr. Grover filed his complaint. In fact, it seemed to get worse. In prescribing a remedy, one of the first things the tribunal ordered the NRC to do was to stop the discrimination against Dr. Grover. To ensure that such discrimination would not happen again, the tribunal ordered the NRC to consult with the Canadian Human Rights Commission for a thorough review of its human rights program and policy.

A formal, written apology was also necessary, said the tribunal, for the "demeaning and devastating" treatment Dr. Grover had suffered. The tribunal hoped this apology, to be published in the NRC's Sphere magazine, might reassure Dr. Grover and other employees that the kind of treatment he endured would no longer be tolerated in the

workplace. The NRC was ordered to apologize to the organizers of a conference who had invited Dr. Grover to present a paper (his managers had cancelled his trip and embarrassed him greatly). The aim of these measures was not to punish those who had discriminated, but to fulfill the purpose of the *Canadian Human Rights Act* to end discrimination and provide relief to its victims. Without these remedies, as well as a management appointment and financial compensation, the tribunal felt that the goals of the Act would not be realized in this case.

Promote an employee whose career was damaged by racism (*Canada v. Uzoaba,* 26 C.H.R.R. D/428; *Uzoaba v. Canada*, 26 C.H.R.R. D/361)

A Classification Officer with the Correctional Service of Canada (CSC), Dr. Julius Uzoaba, was discriminated against because of his race and colour. Dr. Uzoaba worked with inmates to develop and recommend programs for them and to prepare reports for the National Parole Board, among others. He was one of the first Black Classification Officers in the CSC.

Certain inmates, including some who had never met him, made negative comments about his work and signed a petition asking that he be taken off the job. A series of anonymous calls began, with the caller using racist names and swearing at Dr. Uzoaba. CSC officials knew that there were groups among the inmates who held overtly racist views. They heard that a threat had been made against Dr. Uzoaba, but did not inform him of it, a choice that the Canadian Human Rights Tribunal later called "shocking." The day after the threat, an inmate assaulted Dr. Uzoaba.

In evaluating Dr. Uzoaba's work, his managers relied on the statements and actions by inmates, which were partly motivated by racial bias; managers used this material in giving him negative evaluations, and insisted that he no longer work with inmates. He was unable to find other suitable employment, and was without a job for several years. After an investigation, the case was heard by a Canadian Human Rights Tribunal, which found the CSC had discriminated against Dr. Uzoaba. CSC managers should not have relied on racist comments by inmates or used these comments as evidence of poor work performance. By relying on these comments in his official performance evaluation, the CSC itself discriminated against Dr. Uzoaba. This tainted evaluation then followed Dr. Uzoaba and interfered with his securing new work, thus perpetuating the discrimination. The tribunal said that CSC management did not take effective action to protect its employees from racial harassment by inmates or staff members; it should have investigated and supported Dr. Uzoaba. Management's response was "wholly inadequate" and unfair.

As a remedy, the tribunal ordered that Dr. Uzoaba be rehired, but at a level higher than his previous job. Based on the evidence, it was reasonable to conclude that he would

have been promoted if the racism had not been a factor. It also ordered that the CSC apologize in writing, that Dr. Uzoaba receive three years' lost wages, and that he receive $5,000 (at the time, the top amount allowed by the *Canadian Human Rights Act*) for injury to his feelings and self-respect.

In reviewing the case, a Federal Court judge agreed with the tribunal that Dr. Uzoaba be awarded a job at the higher level. The Attorney General had argued that this remedy conflicted with the *Public Service Employment Act*, which contains specific provisions for promotions. The Court ruled that the *Canadian Human Rights Act* takes precedence over the *Public Service Employment Act* and other legislation, and allows the tribunal to make such an award when the evidence supports it, which it did in this case.

Reimburse lost wages

Lost wages made up the bulk of the settlement to the supervisor of a cleaning service hired by a federal government department. The cleaning service supervisor, of El Salvadoran origin, said that a manager with the department harassed him. The manager, who was his contact in the department, continually made fun of his accented English, verbally abused him, and swore at him, often in front of the cleaning staff. This public abuse humiliated him. In a final humiliation, the cleaning service fired the supervisor because the manager complained that he did not speak fluent English.

Along with more than $45,000 for lost wages and interest, the supervisor received $2,485 for injury to his self-esteem and a letter of apology. Following the complaint, the department pledged to post its anti-harassment policy in a prominent place, and to send the manager accused of harassment on a human rights training course.

In addition to the settlement with the government department, the supervisor received $500 and a letter of regret directly from the manager who had harassed him.

APPENDIX A

THE COMMISSION'S COMPLAINT PROCESS

The following chart describes the process which is followed when an individual contacts the Commission to inquire about filing a complaint.

When the Commission receives an inquiry:

- Information is provided on the Commission and the *Canadian Human Rights Act*.
- The person may be directed to another agency if the matter is not within the Commission's jurisdiction.
- If the matter is within the Commission's jurisdiction, an officer reviews the situation with the complainant in greater detail and explains the complaint process.
- If the complainant wishes to pursue the matter, a complaint form is prepared.

After the Commission accepts a complaint:

- The respondent is advised of the complaint as soon as it is filed with the Commission.
- When appropriate, the Commission will refer the complainant to another redress mechanism (such as a grievance process, or a procedure under other legislation).
- Mediation may be offered as an option to both parties. Mediation is a voluntary process whereby the people involved in a complaint meet with a neutral third party (mediator) who is trained to help them agree to a solution with which they are both comfortable
- If the matter remains unresolved, an officer investigate the allegations and prepares a report to the Commissioners on the investigation findings.
- The parties are given an opportunity to comment on the investigation report before it is submitted to the Commissioners.

When the Commissioners make a decision:

- All complaints are reviewed by the Commissioners.
- The Commissioners can:
  - refuse to deal with complaints received more than one year after the alleged acts, or which are beyond the Commission's jurisdiction;
  - approve a settlement between the parties or appoint a conciliator to help the parties arrive at a settlement;
  - refer the matter to the Canadian Human Rights Tribunal for further inquiry;
  - dismiss the complaint for lack of evidence.

Canadian Human Rights Tribunal

- On referral by the Commission, the Tribunal will conduct hearings into the complaint.
- After weighing the evidence that is presented, the Tribunal will make decision on the merits of the complaint and order an appropriate remedy.

Federal Court of Canada

- The Federal Court can be asked by either party to review a decision of the Commission.
- The Court can also review a decision or order of the Canadian Human Rights Tribunal.

APPENDIX B

CASE INDEX

Discrimination in employment

- An Aboriginal woman was subjected to racially motivated monitoring by managers, the retention of secret files on her, racial slurs, jokes and stereotyping (*Pitawanakwat v. Canada*)

- An India-born research scientist endured differential treatment, denial of promotion, denial of participation in conferences, refusal of requests for funds and summer assistants (*Grover v. National Research Council of Canada*)

- "Ghettoizing" visible minorities in a government department into lower level jobs and particular types of jobs, and failing to provide visible minorities with management-related training (*National Capital Alliance on Race Relations v. Canada*)

- An Aboriginal man endured differential treatment, racial comments, jokes and slurs over the duration of his career (*Swan v. Canadian Forces*)

- Racial harassment by managers and co-workers of only visible minority man in the division and differential treatment by singling him out for discipline and eventually termination (*Gannon v. Canadian Pacific Ltd.*)

- Mohawk woman sexually and racially harassed by supervisor, forcing her to take sick leave ("Harassment through offensive comments")

- Refusal of employer to offer complainant, who could not obtain security clearance, a permanent job because of a policy that forbade hiring people from countries posing a threat to Canada ("Security clearance was unfairly denied")

- Termination of employment on the basis that pilots and agents had difficulty understanding claimant's English ("Comments about spoken English led to complaint")

- Claimant and other Black employees subjected to racially offensive remarks, name-calling and accusations of being a liar ("Racial remarks and insulting behaviour prompted complaint")

Discrimination in services

- Refusal of permanent resident status by the Canadian Consulate officer, who insisted that certificates not available in India be provided (*Canada v. Menghani*)

- Luggage of Métis passengers searched by a bus driver who asked if they had been drinking ("Demeaning treatment when bus driver acted on stereotypes")

- A visible minority woman was accused of fraud, had her citizenship questioned and the police were called when she tried to open a bank account ("Banking personnel behaved inappropriately")

- Bank customer subjected to demeaning comments based on negative stereotypes about blacks ("Stereotypes demean bank customer")

- A Black man in prison was ridiculed by prison guards about the image of a black Santa Claus painted in an office window ("Discrimination in prison not acceptable")

Discrimination on more than one ground

- Termination of a 47-year-old Black woman after her position was eliminated, forcing her to accept a lower-level position. A job similar to the complainant's eliminated job was filled by someone younger and white, as were other jobs for which she applied ("Age, sex, race and colour")

- A 50-year-old woman of Japanese descent was subjected to racist and sexist jokes as well as insulting comments about older workers ("Sex, age and national or ethnic origin")

- Only non-white woman in her area was harassed, denied sick leave benefits and fired because of her sex and race and because of a perceived mental disability. Supervisor imitated employee's accent, made faces at her, hid work from her, and introduced mistakes into her computer work. Employee was not allowed to take breaks at the same time as white colleagues ("Disability, sex, and colour")

- Racial slurs and comments about Italians were made by the supervisor. The employee was unfairly fired after being refused coffee breaks, use of the telephone and entrance into the office. No attempt was made to accommodate the claimant's disability which resulted from an injury received on the job. ("Disability and national or ethnic origin")

Employers' responsibilities

- Only after a complaint was filed did the employer acknowledge problem in workplace and take action to ensure a harassment-free work environment by providing employee anti-harassment training ("Pay attention to workplace behaviour")

- Company failed to take action against racist comments, prevent discrimination or mitigate its effects, and inform employees of its anti-discrimination and anti-harassment policies (*Rodovanovic v. VIA Rail Canada Inc.*)

- Company took necessary steps to prevent discrimination, such as having in place a policy that was communicated to employees, quickly investigating complaints and reprimanding employees involved in discriminatory acts (*François v. Canadian Pacific Rail Ltd.*)

- Employer failed to carry out a real investigation and to deal sensitively with the effects of the incident of racism. Instead, the matter was treated as a harmless joke (*Hinds v. Canada*)

- Manager took immediate steps to deal with an employee's complaint but did not provide a letter of apology ("Act quickly to end the discrimination")

- Managers were aware of harassment of Black staff members by white staff but did nothing to stop it ("Prevent future discrimination")

Remedies

- The National Research Council was ordered to prevent future discrimination, publish a public letter of apology and appoint the claimant to a management position with financial compensation (*Grover v. National Research Council of Canada*)

- The Correctional Service was ordered to rehire claimant at a higher level, apologize in writing, pay three years lost wages and compensate for injury to feelings and self-respect (*Uzoaba v. Canada*)

- A government department was ordered to pay for lost wages with interest and for injury to self-esteem and to write a letter of apology ("Reimburse lost wages")

RECUEIL DE DÉCISIONS

DISCRIMINATION FONDÉE SUR LA RACE, LA COULEUR, L'ORIGINE NATIONALE OU ETHNIQUE

COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux 2001
N° de cat. HR21-56-2001
ISBN 0-662-65976-7

Cet ouvrage est également publié sur bande sonore, en gros caractères, en braille et sur disquette.
On peut aussi le consulter sur le site Web de la Commission.
http://www.chrc-ccdp.ca

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la Commission canadienne des droits de la personne 1

Qu'est-ce que la discrimination? 2

INFORMATION À L'INTENTION DES EMPLOYÉS ET DES CLIENTS 3

INFORMATION À L'INTENTION DES EMPLOYEURS ET DES FOURNISSEURS DE SERVICES 4

POUR PRENDRE CONTACT AVEC LA COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE 5

RÉSUMÉS DE CAS

Discrimination dans l'emploi 7

Discrimination dans les services 16

Discrimination fondée sur plus d'un motif 20

Responsabilités des employeurs 25

Mesures de redressement 30

ANNEXE A

Le processus de traitement des plaintes de la Commission 35

ANNEXE B

Répertoire des cas 37

INTRODUCTION

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la Commission canadienne des droits de la personne

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* protège toutes les personnes relevant de la sphère de compétence fédérale contre la discrimination et le harcèlement, tant au travail que lorsqu'elles demandent un service. La Commission canadienne des droits de la personne fait enquête sur les allégations de discrimination et aide à régler les plaintes, rétablissant les droits des personnes victimes de discrimination. Elle aide à sensibiliser les gens au préjudice causé par la discrimination et s'emploie à prévenir la discrimination avant qu'elle se produise.

Aux termes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, il est interdit à tout employeur ou fournisseur de services relevant de la compétence fédérale d'établir des distinctions illicites fondées sur :

- la race;
- la couleur;
- l'origine nationale ou ethnique;
- la religion;
- l'âge;
- l'orientation sexuelle;
- le sexe (y compris la grossesse et l'accouchement);
- l'état matrimonial;
- la situation de famille;
- la déficience physique ou mentale (y compris la dépendance à l'alcool ou aux drogues);
- l'état de personne graciée.

De plus, aux termes de la *Loi*, les femmes et les hommes doivent recevoir une rémunération égale pour un travail d'égale valeur.

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* protège les employés et les clients d'organisations sous réglementation fédérale, soit :

- les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement fédéral;
- Postes Canada et d'autres services de messageries;
- les banques à charte;
- les compagnies aériennes;
- les stations de radio et de télévision;
- les compagnies de téléphone et de télécommunications interprovinciales;
- les compagnies d'autobus, de chemins de fer et de camionnage assurant le transport entre les provinces;
- les autres industries sous réglementation fédérale, par exemple certaines opérations minières.

La Commission canadienne des droits de la personne peut accueillir des plaintes fondées sur les onze motifs de discrimination ou peut décider de déposer elle-même une plainte. Pour obtenir des renseignements sur le processus de traitement des plaintes de la Commission, se reporter à l'annexe A.

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* habilite la Commission à traiter la discrimination par d'autres moyens, notamment par l'entremise d'enquêtes ou d'études publiques; l'établissement de « normes d'accès aux services, aux installations et aux locaux »; l'approbation de programmes, de plans ou d'arrangements spéciaux; l'examen de règlements, de règles, d'ordonnances et d'arrêtés fédéraux; la réalisation d'études spéciales déposées au Parlement; la publication de lignes directrices sur l'interprétation de la *Loi*. La Commission a en outre pour mandat de favoriser la sensibilisation de la population aux droits de la personne et d'effectuer des recherches sur les enjeux liés à ces droits.

Qui plus est, la Commission est chargée de mettre à exécution la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Cette loi oblige les employeurs fédéraux à prendre les mesures voulues pour garantir que les femmes, les Autochtones, les membres des minorités visibles et les personnes handicapées sont dûment représentés au sein de leur effectif.

Les provinces et les territoires ont des lois distinctes sur les droits de la personne qui régissent la plupart des situations concernant le logement, les affaires, les soins de santé ainsi que les employeurs et les fournisseurs de services d'autres domaines non assujettis à la loi fédérale. Les situations qui ne sont pas abordées dans la présente publication peuvent relever de la compétence provinciale ou territoriale. Les coordonnées des commissions des droits de la personne provinciales et territoriales se trouvent dans les pages bleues des annuaires téléphoniques.

Qu'est-ce que la discrimination?

La discrimination, c'est le fait de réserver à quelqu'un un traitement différent ou inéquitable en raison d'une caractéristique personnelle. La Cour suprême du Canada a donné la définition suivante de la discrimination : « distinction, intentionnelle ou non, mais fondée sur des motifs relatifs à des caractéristiques personnelles d'un individu ou d'un groupe d'individus, qui a pour effet d'imposer des désavantages non imposés à d'autres, ou d'empêcher ou de restreindre l'accès aux avantages offerts à d'autres membres de la société ». (*Andrews c. Law Society of British Columbia* [1989] 1 R.C.S., p. 144)

Être victime de discrimination peut comprendre le fait de ne pas être embauché, de perdre un emploi, de toucher une rémunération inférieure ou de se voir refuser une promotion ou quelque autre avantage lié à l'emploi. C'est aussi se voir réserver un

traitement différent ou inéquitable lorsqu'on demande un service qui est généralement offert au public : obtenir un passeport, par exemple, ou voyager en train.

La discrimination englobe le harcèlement, qui s'entend de tout comportement qui insulte ou intimide et qui aurait été jugé importun par une personne raisonnable. Il peut s'agir de contacts (par exemple des attouchements, des coups), de commentaires (comme des plaisanteries, des insultes, des injures) ou de moyens visuels (par exemple des affiches, des caricatures). Lorsque ce comportement se fonde sur l'un des motifs prévus par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, y compris la race, la couleur ou l'origine nationale ou ethnique, il s'agit d'un acte discriminatoire. Les plaisanteries et les propos racistes peuvent empoisonner le milieu, même s'ils ne visent pas une personne en particulier. Il s'agit également d'une forme de harcèlement.

INFORMATION À L'INTENTION DES EMPLOYÉS ET DES CLIENTS

Si vous croyez être victime de harcèlement ou de discrimination, vous pouvez porter plainte auprès de :

Votre employeur. L'organisation devrait être dotée d'une politique ou de modalités d'application concernant le traitement des plaintes de harcèlement, y compris le nom d'une personne-ressource.

Votre syndicat. Il est possible qu'il existe une procédure de règlement des griefs permettant de traiter les plaintes de harcèlement.

Le fournisseur de services. Vous pouvez vous plaindre à la direction de l'organisation dont relève le harceleur.

La police. Les agressions physiques et sexuelles constituent des infractions au *Code criminel*. En pareil cas, vous pouvez communiquer avec la police.

La Commission canadienne des droits de la personne. Vous avez le droit de déposer une plainte relative aux droits de la personne si le harcèlement est fondé sur votre race, votre couleur, votre origine nationale ou ethnique, votre sexe, votre religion, votre âge, votre orientation sexuelle, votre déficience, votre état matrimonial, votre situation de famille ou votre état de personne graciée. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de déposer une plainte, communiquez avec la Commission aux numéros de téléphone ou aux adresses fournis à la fin de la présente section.

INFORMATION À L'INTENTION DES EMPLOYEURS ET DES FOURNISSEURS DE SERVICES

En tant qu'employeur ou fournisseur de biens et de services, il vous incombe d'offrir un milieu de travail exempt de harcèlement et de discrimination. Qui plus est, vous êtes responsable de tout acte de harcèlement commis par vos agents, vos cadres supérieurs, vos employés ou vos mandataires dans l'exercice de leurs fonctions. Si vous avez fait tout en votre pouvoir pour offrir un milieu de travail exempt de harcèlement et de discirmination et avez réagi vite et bien à des plaintes en la matière, vous n'en serez pas tenu responsable.

La prévention. Vous pouvez agir avec diligence pour prévenir le harcèlement et la discrimination en vous assurant que tout le personnel sait en quoi ils consistent. Vous devriez disposer d'une politique claire et largement diffusée sur le harcèlement et la discrimination, comprenant le nom des personnes formées pour recevoir les plaintes de harcèlement dans votre organisme. Vous devez en outre établir une procédure de traitement des plaintes. Toutes ces mesures contribueront à transmettre le message que vous ne tolérerez pas le harcèlement.

L'action. Votre organisme doit faire enquête sur toute allégation de harcèlement ou de discrimination pour essayer d'établir les faits. Afin de montrer que vous avez fait tout en votre pouvoir pour atténuer ou supprimer les effets du harcèlement ou de la discrimination, vous devez voir à ce que des mesures correctives soient prises.

La Commission canadienne des droits de la personne. Si vous avez des questions sur l'un des sujets traités dans le présent recueil ou sur la façon de prévenir le harcèlement et la discrimination dans votre milieu de travail, la Commission canadienne des droits de la personne peut vous aider. Vous trouverez ci-après des renseignements sur la façon de joindre la Commission. Vous pouvez en outre communiquer avec le bureau régional le plus près pour en savoir davantage sur la tenue de séances d'information sur les droits de la personne.

POUR PRENDRE CONTACT AVEC LA COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Voici les coordonnées de notre bureau national et de nos bureaux régionaux.

Bureau national
344, rue Slater, 8e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 1E1
Tél. : (613) 995-1151
Sans frais : 1-888-214-1090
ATS : 1-888-643-3304
Téléc. : (613) 996-9661

Québec
1253, avenue McGill College, bureau 470
Montréal (Québec)
H3B 2Y5
Tél. : (514) 283-5218
Sans frais : 1-800-999-6899
ATS : 1-888-643-3304
Téléc. : (514) 283-5084

Atlantique
5475, chemin Spring Garden,
bureau 203
Halifax (Nouvelle-Écosse)
Tél. : (902) 426-8380
Sans frais : 1-800-999-6899
ATS : 1-888-643-3304
Téléc. : (902) 426-2685

Adresse postale
C.P. 3545
Succursale postale Halifax-Sud
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3J2

Ontario
175, rue Bloor Est, bureau 1002
Toronto (Ontario)
M4W 3R8
Tél. : (416) 973-5527
Sans frais : 1-800-999-6899
ATS : 1-888-643-3304
Téléc. : (416) 973-6184

Prairies
(Manitoba, Saskatchewan et Nord-Ouest de Ontario)
175, rue Hargrave, bureau 750
Winnipeg (Manitoba)
R3C 3R8
Tél. : (204) 983-2189
Sans frais : 1-800-999-6899
ATS : 1-888-643-3304
Téléc. : (204) 983-6132

Alberta et Territoires du Nord-Ouest
10010-106 Street, bureau 308
Edmonton (Alberta)
T5J 3L8
Tél. : (403) 495-4040
Sans frais : 1-800-999-6899
ATS : 1-888-643-3304
Téléc. : (403) 495-4044

Colombie Britanique et Yukon
757, rue Hastings Ouest, bureau 420
Vancouver (Colombie-Britanique)
V6C 1A1
Tél. : (604) 666-2251
Sans frais : 1-800-999-6899
ATS : 1-888-643-3304
Téléc. : (604) 666-2386

Adresse Internet : www.chrc-ccdp.ca

Courriel : info.com@chrc-ccdp.ca

Le site Web de la Commission, à l'adresse www.chrc-ccdp.ca, fournit de l'information sur les publications de la CCDP. Les employés et les clients voudront peut-être consulter les feuillets portant sur la Commission (offerts en quarante langues) et les brochures intitulées *Le harcèlement et la* Loi canadienne sur les droits de la personne et *Le harcèlement : De quoi s'agit-il et comment y réagir?* Les employeurs trouveront sans doute dans la publication *Politiques de lutte contre le harcèlement en milieu de travail : Guide de l'employeur* des renseignements utiles qui leur permettront de fournir un milieu de travail exempt de harcèlement.

RÉSUMÉS DE CAS

Les résumés de décisions ci-dessous décrivent des cas de discrimination liés à la race, à la couleur ou à l'origine nationale ou ethnique. Ils donnent des exemples de comportement discriminatoire, de mesures que les employeurs devraient prendre pour remplir leurs obligations aux termes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de types de mesures de redressement ordonnées dans les cas de discrimination.

Certaines des affaires dont il est question dans le présent document ont fait l'objet d'un règlement confidentiel. En pareil cas, les noms des parties en cause ne sont pas divulgués pour des raisons de confidentialité. Ces noms sont toutefois fournis dans le cas des affaires devenues du domaine public lorsqu'elles ont été instruites par un tribunal des droits de la personne ou par la Cour fédérale.

Nous avons réparti les cas entre cinq sections : la discrimination qui se produit en cours d'emploi, la discrimination qui se produit lorsqu'on demande un service, la discrimination fondée sur plus d'un motif, les responsabilités des employeurs et les mesures de redressement. Ces sections fourniront aux lecteurs à la recherche d'information sur un type de cas donné des principes directeurs qui, nous l'espérons, leur seront utiles. L'annexe B renferme de l'information sur les comportements mis en évidence par les cas de chacune des cinq sections.

DISCRIMINATION DANS L'EMPLOI

La discrimination dans l'emploi comprend les actes discriminatoires commis par des collègues ou des gestionnaires, ou par l'employeur lui-même ou l'entreprise. Outre celle qui s'exerce au travail, la discrimination peut s'étendre à des événements qui surviennent hors des lieux de travail ou en dehors des heures ouvrables, pourvu qu'ils se produisent en cours d'emploi. Elle peut également s'exercer au cours du processus de recrutement. Les politiques ou pratiques injustes d'un employeur ou d'une organisation syndicale constituent aussi de la discrimination lorsqu'elles ciblent des personnes ou des groupes ou lorsqu'elles ont un effet défavorable sur eux en fonction de l'un des motifs énumérés dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

La discrimination raciale systémique était au nombre des facteurs qui ont influé sur le traitement réservé à l'employée par le ministère (*Pitawanakwat c. Canada*, 19 C.H.R.R. D/110)

Une employée du Secrétariat d'État à Regina a allégué avoir été l'objet de harcèlement et de discrimination à cause de son origine autochtone. Mary Pitawanakwat, femme d'origine ojibway, travaillait comme agente de développement social. Au début, les relations au travail étaient bonnes, et M^me^ Pitawanakwat a reçu de bonnes évaluations de rendement. Après quelques années, la situation a changé, les relations se sont détériorées, et les évaluations du rendement de M^me^ Pitawanakwat sont devenues de

plus en plus négatives. Après sept ans, M^me^ Pitawanakwat a été congédiée. Elle a déposé une plainte de harcèlement et de discrimination auprès de la Commission canadienne des droits de la personne. La Commission a mené une enquête et renvoyé l'affaire devant le Tribunal canadien des droits de la personne.

En s'appuyant sur la preuve présentée, le tribunal a conclu que la direction surveillait le travail de M^me^ Pitawanakwat d'une façon différente de celui des autres employés et que ce traitement était peut-être fondé en partie sur des motifs liés à la race. Même si la situation au travail tenait peut-être aussi à d'autres facteurs, telle une mauvaise gestion, le fait que la race faisait partie de la dynamique rendait la situation discriminatoire. Le tribunal a statué en outre que des insinuations, blagues et clichés racistes avaient empoisonné le climat de travail et que le ministère en avait fait systématiquement abstraction, malgré les plaintes déposées par plusieurs employés. L'aspect du litige qui a le plus préoccupé le tribunal est « l'incurie flagrante » du Secrétariat d'État, qui n'avait pas pris de mesures pour mettre fin à la discrimination dans ce bureau. De l'avis du tribunal, cette inaction a directement contribué à la baisse de productivité de M^me^ Pitawanakwat et, ultérieurement, à son congédiement.

Le tribunal a formulé de nombreuses critiques concernant la façon dont le service en cause et le ministère ont traité ce cas. Par exemple, la direction a tenu des dossiers personnels secrets sur M^me^ Pitawanakwat et sur deux autres employées qui la soutenaient, et l'une de ces employées a été intimidée avant de témoigner lors de l'audition d'un grief. Il est inacceptable, a déclaré le tribunal, que des employés qui « adoptent une position contraire à celle que soutient la direction [...] prennent de grands risques ».

En réparation, le tribunal a accordé à M^me^ Pitawanakwat une indemnité à l'égard du salaire et des avantages qu'elle avait perdus et a ordonné au ministère de lui remettre une lettre d'excuses et de lui offrir un emploi comparable à celui qu'elle avait perdu. Plus tard, la Cour fédérale a ordonné qu'on lui verse une indemnité pour préjudice moral. La question du dédommagement a fait l'objet d'un règlement confidentiel entre les parties.

La discrimination systémique a eu un effet préjudiciable (*Grover c. Conseil national de recherches du Canada*, 18 C.H.R.R. D/1)

Un chercheur scientifique, né en Inde et travaillant pour le Conseil national de recherches du Canada (CNRC), a été victime de discrimination au travail en raison de sa race, de sa couleur et de son origine nationale. M. Chander Grover, scientifique de renommée dans le domaine de l'optique, a d'abord reçu d'excellentes recommandations et des promotions régulières au CNRC. Ses problèmes ont commencé lorsqu'un nouveau directeur a été affecté à sa division. Ses demandes de

subventions de recherche, d'adjoints pour l'été et de participation à des conférences ont été rejetées. Son groupe de recherche a été démantelé. Il a été affecté à un poste relevant d'un scientifique subalterne, s'est vu refuser une promotion, a été dépouillé de l'estime et du prestige dont il jouissait auparavant, a été plongé dans l'embarras sur le plan professionnel et a fini par être congédié.

Selon le Tribunal canadien des droits de la personne, le nouveau directeur et plusieurs autres cadres ont délibérément et systématiquement cherché à entraver la carrière de M. Grover et l'ont traité d'une manière discriminatoire en raison de sa race et de sa couleur. En outre, le personnel du CNRC a intimidé des témoins pour les empêcher de témoigner à l'audience de la plainte relative aux droits de la personne, ce qui est contraire à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et constitue une infraction criminelle. Le tribunal a aussi critiqué le CNRC pour la conduite « extrêmement inopportune » et préjudiciable de sa conseillère en matière de droits de la personne qui, ayant écouté M. Grover lui exposer ses plaintes initiales sous le sceau du secret, a néanmoins représenté le CNRC plus tard, durant l'enquête et l'instruction par le tribunal de la plainte déposée par M. Grover auprès de la Commission canadienne des droits de la personne.

Le tribunal a souligné que la discrimination « a non seulement entraîné la destruction de la carrière de M. Grover, mais encore lui a causé de la peine et l'a rendu malade, a perturbé sa famille et sa vie de famille, et a engendré inutilement une tension nerveuse chez les membres de sa famille ». Le tribunal a précisé qu'au moment où M. Grover a déposé sa plainte, aucun des autres postes de direction au CNRC n'était occupé par une personne membre d'une minorité visible. Le tribunal a ordonné au CNRC de mettre fin à la discrimination, de présenter des excuses à M. Grover, de l'indemniser de ses pertes salariales, de corriger les inexactitudes dans le dossier personnel de M. Grover, de le nommer à un poste de direction et de lui verser la somme de 5 000 $ en dommages-intérêts pour préjudice moral (montant maximal prévu à l'époque par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*). Selon l'ordonnance, le CNRC devait aussi payer les frais d'avocat de M. Grover et l'intérêt sur les montants adjugés. Cette affaire est examinée de nouveau dans la section intitulée *Mesures de redressement*.

Les stéréotypes et la discrimination systémique sont inacceptables (*Alliance de la Capitale nationale sur les relations inter-raciales c. Canada*, 28 C.H.R.R. D/179)

Le Tribunal canadien des droits de la personne a conclu que Santé Canada avait usé de discrimination systémique à l'endroit d'employés membres de minorités visibles en refusant de les promouvoir au même titre que les employés de race blanche à des postes de cadre supérieur.

En 1992, l'Alliance de la Capitale nationale sur les relations inter-raciales (ACNRI) a déposé une plainte auprès de la Commission canadienne des droits de la personne pour remédier au manque d'employés membres de minorités visibles dans les postes de direction à Santé Canada. En se fondant sur l'arrêt rendu par la Cour suprême en 1987 dans *Action travail des femmes c. Compagnie des chemins de fer nationaux*, le Tribunal canadien des droits de la personne a conclu que « l'élément essentiel de la discrimination systémique [...] est que celle-ci est issue des conséquences involontaires de systèmes et de pratiques d'emploi établis. Elle a pour effet de gêner l'accès à des possibilités d'emploi et à des avantages pour les membres de certains groupes. Puisque la discrimination n'est pas motivée par un acte conscient, elle est plus difficile à déceler et l'on doit se pencher sur les conséquences ou les résultats du système d'emploi en cause. »

Le tribunal a conclu à une importante sous-représentation des minorités visibles chez les cades supérieurs de Santé Canada. Les membres des minorités visibles faisaient face à un « goulot d'étranglement » aux échelons inférieurs de la catégorie scientifique et professionnelle, faisaient l'objet d'une « ghettoïsation » ou étaient concentrés dans certains types d'emplois et recevaient moins de formation liée à la gestion. La direction les avisait moins souvent des possibilités de formation en gestion et les encourageait moins souvent à demander une promotion.

Les décisions de dotation étaient souvent fondées sur un processus officieux, les qualités requises n'étant pas établies d'avance et les décisions étant prises de façon subjective. Les cadres supérieurs avaient des idées préconçues quant au type de travail qui convenait aux minorités visibles, croyant ces dernières peu aptes à occuper des postes de gestion, et les pratiques et les attitudes qui en résultaient étaient profondément ancrées et avaient des répercussions néfastes sur les minorités visibles. Bref, les minorités se heurtaient à des obstacles systémiques partout, sur le plan de l'embauche, du perfectionnement professionnel ou de l'avancement.

Le tribunal a ordonné à Santé Canada de prendre de nombreuses mesures correctives, y compris de supprimer les obstacles discriminatoires à l'emploi des membres des minorités visibles au ministère, de dispenser à tous les membres de jurys de sélection une formation sur les techniques d'entrevue exemptes de préjugés raciaux et de fournir à tous les cadres une formation en législation sur les droits de la personne. Il a aussi ordonné au ministère de nommer des membres des minorités visibles à des postes intérimaires de gestion. Il a en outre ordonné à Santé Canada d'établir et de définir clairement les qualités requises pour les postes de cadre supérieur, de créer un répertoire des employés intéressés et de commencer à nommer des membres des minorités visibles à ces postes dans les six mois suivants. Il a ensuite fixé des niveaux cibles échelonnés sur une période de cinq ans pour garantir que le pourcentage de cadres membres des minorités visibles soit conforme à leur

taux de disponibilité. Il a enfin ordonné à Santé Canada de rendre régulièrement compte de ses progrès à la Commission canadienne des droits de la personne.

Les « plaisanteries » étaient préjudiciables et discriminatoires (*Swan c. Forces canadiennes*, 25 C.H.R.R. D/333 — décision de la Cour fédérale; *Swan c. Forces canadiennes*, 25 C.H.R.R, D/312 — décision du Tribunal canadien des droits de la personne)

Melvin Swan, un Saulteaux, a été membre des Forces canadiennes pendant dix ans. Lorsqu'il les a quittées, il a déclaré avoir subi du harcèlement pendant sa carrière militaire à cause de ses origines autochtones. Il a relaté huit incidents précis où il avait été traité de façon différente ou exposé à des commentaires négatifs au sujet des « Indiens ». Au nombre de ces incidents, il y a eu des commentaires sur les Indiens ivres et des remarques du genre « Les Indiens ne sont pas si intelligents que ça, hein Swan? » M. Swan a affirmé avoir été l'objet de remarques, de plaisanteries et de propos racistes tout au long de sa carrière.

De l'avis du Tribunal canadien des droits de la personne, la preuve corroborait les allégations de M. Swan. Quelques-uns des témoins ont affirmé que les commentaires étaient des plaisanteries, mais le tribunal a estimé que :

> « le contexte ou l'intention de l'auteur [ne sont pas] pertinents — le point essentiel est la perception qu'en a la personne qui est victime. L'absence d'objection, voire la participation, à l'activité ne suppose pas nécessairement le consentement ni ne transforme en comportement acceptable une action qui était répréhensible [...] Des personnes [peuvent] se sentir incapables de faire autrement que d'accepter le comportement en raison de leur désir de s'intégrer à leurs pairs. »

Selon le tribunal, il incombe à l'employeur de répondre avec promptitude et efficacité aux plaintes de harcèlement par une enquête approfondie, en faisant preuve de délicatesse à l'endroit de la victime. « Il ne suffit pas "d'atténuer" la plainte », a déclaré le tribunal.

Lorsque le tribunal a été saisi de l'affaire, les Forces canadiennes avaient changé leur approche et élaboraient une politique de « tolérance zéro » à l'égard du harcèlement. Néanmoins, étant donné la façon dont les plaintes de M. Swan avaient été traitées, le tribunal a ordonné aux Forces canadiennes de lui remettre une lettre d'excuses, de lui verser une somme de 2 500 $ plus les intérêts à titre d'indemnité pour préjudice moral et atteinte à la dignité, et de payer ses dépens. Il a en outre ordonné aux Forces canadiennes d'apporter des modifications à leur politique en matière de permissions exceptionnelles ainsi qu'à leur projet de politique sur le harcèlement.

Le tribunal était d'avis qu'il n'avait pas compétence, en l'espèce, pour accorder à M. Swan une indemnisation pour perte de salaire. La Cour fédérale a plus tard infirmé cette partie de la décision et renvoyé l'affaire devant le tribunal pour que celui-ci accorde une telle indemnisation. Avant la réouverture de l'audience, toutefois, la question a fait l'objet d'un règlement confidentiel entre les parties.

Le climat empoisonné a provoqué un employé victime de harcèlement (*Gannon c. Canadien Pacifique Limitée*, 22 C.H.R.R. D/97)

Pendant six ans, un homme a été victime de harcèlement et de traitement discriminatoire à CP Rail. Ken Gannon était la seule personne de couleur dans sa division; son contremaître et certains collègues l'accablaient d'injures à connotation raciale, ouvertement ou derrière son dos, et il était constamment victime de harcèlement racial de leur part. Par exemple, Ken Gannon a allégué que son contremaître lui avait déclaré : « Qu'est-ce que ce nègre connaît à la peinture? » et qu'il avait commencé à l'appeler « Jackson » avant de lui demander : « Tous les nègres ne s'appellent-ils pas Jackson? » Un collègue a demandé à M. Gannon de « la peinture de couleur brun nègre ». En outre, on lui a infligé injustement une mesure disciplinaire et on l'a congédié pour des motifs d'ordre racial.

Bien que M. Gannon ait lui-même tenu des propos choquants à connotation sexuelle et raciale à ses collègues, le tribunal a conclu qu'il avait surtout agi en riposte à des attaques dirigées contre lui. Le Tribunal canadien des droits de la personne a accepté le témoignage d'un expert selon lequel un individu « qui se fait insulter relativement à sa race peut devenir la victime d'un tel comportement et finit par y répliquer, après quoi il est souvent perçu comme un geignard et un fauteur de troubles. Nous n'excusons pas le langage employé par M. Gannon, mais nous avons tendance à croire que son comportement hostile fut engendré par les insultes à connotation raciale dont il était l'objet et le climat empoisonné dans lequel il travaillait. »

À plusieurs reprises, M. Gannon a fait l'objet de mesures disciplinaires relativement à des incidents où son comportement avait été provoqué par des propos racistes. Ultérieurement, il a accumulé le nombre maximal de points de démérite et a été congédié. Comme le comportement de M. Gannon à ces occasions avait été provoqué par « le harcèlement racial dont il était continuellement victime », le tribunal a conclu que « les mesures disciplinaires ayant mené [à son] renvoi ont été mal évaluées. M. Gannon a été mis à l'écart et soumis à des traitements injustes et discriminatoires du fait de sa race. »

M. Gannon s'était plaint à la direction, mais l'entreprise n'a rien fait pour mettre fin au harcèlement. Par conséquent, celle-ci est responsable des actes discriminatoires commis. Après que le tribunal a rendu sa décision, les parties se sont entendues sur la question du redressement approprié.

Les propos offensants constituaient du harcèlement

Une gestionnaire financière d'un ministère fédéral a allégué qu'elle avait été victime de harcèlement sexuel et racial de la part de son superviseur et que le ministère n'avait pas respecté son obligation d'assurer un milieu de travail exempt de harcèlement. Le superviseur, un homme de race blanche, avait dit à la gestionnaire financière, une Mohawk, que les Blancs étaient supérieurs aux autres races, y compris aux « Indiens ». Il a plaisanté qu'on pourrait tuer des Mohawks pour faire des économies et dit à la femme et à un collègue que les enfants autochtones avaient apprécié les sévices sexuels qu'ils avaient subis dans les pensionnats. La gestionnaire financière a signalé toutes ces remarques à un superviseur de niveau supérieur et a déposé un grief mais, a-t-elle affirmé, aucune mesure n'avait été prise et elle s'était vue obligée de prendre un congé de maladie en raison du stress psychologique subi au travail.

Le ministère a affirmé qu'il avait porté sa politique anti-harcèlement à la connaissance de ses employés et qu'il avait pris des mesures pour répondre au grief présenté par la plaignante. Il a convenu que l'un des incidents sur lesquels portait la plainte correspondait à sa définition de harcèlement sexuel et expliqué qu'en conséquence, le personnel de la direction avait visionné une vidéo sur le harcèlement et participé à un atelier de lutte contre le harcèlement. Le ministère n'a pas pris de mesures relativement au harcèlement racial. Tâchant de régler la plainte à l'interne, le ministère avait ordonné au superviseur d'écrire une lettre d'excuses, mais celui-ci a refusé. Le superviseur et la gestionnaire financière qui avait déposé la plainte ont tous deux pris une retraite anticipée.

La plainte de la gestionnaire financière relative aux droits de la personne a été réglée par voie de conciliation, le ministère acceptant de verser à la plaignante la somme de 40 200 $ à titre de dommages-intérêts généraux.

L'autorisation de sécurité a été refusée injustement

Un homme embauché comme technicien dans le cadre d'un contrat de trois mois a allégué que son employeur avait refusé de lui offrir un poste permanent à la fin de son contrat uniquement à cause de son origine nationale ou ethnique. Le plaignant, immigrant originaire du Pakistan, a déclaré qu'à la fin de son contrat, on lui avait dit qu'une politique adoptée deux semaines auparavant interdisait d'embaucher des personnes venant de pays qui présentaient ou bien une menace nucléaire ou bien une menace à la sécurité du Canada. Comme le Pakistan n'avait pas signé le Traité sur la non-prolifération des armes nucléaires, on considérait qu'il constituait une menace à la sécurité du Canada. Par ailleurs, comme le plaignant était au pays depuis seulement 20 mois, on n'avait pas suffisamment de renseignements sur lui pour effectuer une vérification approfondie de sa fiabilité de façon qu'il puisse obtenir l'autorisation de

sécurité nécessaire. Alors qu'il a été mis à pied, deux de ses collègues, des employés temporaires embauchés en même temps que lui, mais tous deux citoyens canadiens, se sont vu offrir des postes permanents.

Le plaignant a soutenu qu'ayant fait un travail semblable au Pakistan, il avait les qualités requises pour les emplois disponibles et que, s'il avait présenté un risque pour la sécurité, il n'aurait pas été admis au Canada comme immigrant. Il a signalé en outre qu'il avait déjà accompli le travail en question, tout en respectant les restrictions liées à la sécurité, pendant trois mois et d'une manière efficace.

L'enquête de la Commission canadienne des droits de la personne a révélé que le plaignant faisait bien son travail et que la seule raison pour laquelle il n'avait pas été embauché, c'est parce qu'il venait du Pakistan et que, de ce fait, il représentait un risque perçu pour la sécurité aux termes de la nouvelle politique. L'enquête de la Commission a également révélé que l'employeur n'avait pas envisagé d'autres façons de déterminer si le plaignant posait effectivement un risque à la sécurité. L'employeur avait pour politique de procéder au cas par cas mais, comme le plaignant était au Canada depuis relativement peu de temps, la direction était convaincue de ne pouvoir recueillir suffisamment de renseignements sur lui pour qu'on puisse procéder à une vérification approfondie de sa fiabilité.

En application du règlement intervenu par voie de conciliation, le plaignant a été embauché pour une période déterminée de 18 mois, mais ses tâches étaient restreintes et il devait travailler sous supervision jusqu'à ce qu'on puisse recueillir suffisamment de renseignements pour obtenir l'autorisation de sécurité nécessaire. À la condition de satisfaire aux exigences d'une autorisation de sécurité avec vérification approfondie de la fiabilité, il se verrait offrir un poste permanent après 18 mois.

Des commentaires au sujet de l'anglais parlé ont donné lieu à une plainte

Une compagnie aérienne est parvenue au règlement d'une plainte avec un nouvel employé, un agent d'opérations originaire de Sri Lanka, après une enquête menée par la Commission canadienne des droits de la personne. Alors qu'un collègue avait reçu une formation en règle pendant trois semaines, celle offerte au nouvel agent d'opérations consistait simplement à observer sa superviseure, qui lui donnait des instructions contradictoires et le critiquait fréquemment. La superviseure chargée d'assurer la formation avait dit à son supérieur que les pilotes et les agents avaient de la difficulté à comprendre l'anglais de l'agent d'opérations. Cependant, ce dernier a déclaré qu'il n'avait aucune difficulté à communiquer, que personne ne s'était jamais plaint ni ne lui avait demandé de répéter et qu'il n'y avait pas de communications erronées sur les feuilles de données de vol. L'agent d'opérations a néanmoins été congédié. Il a déposé une plainte auprès de la Commission, alléguant avoir été l'objet de discrimination en raison de son origine nationale ou ethnique.

Aux termes du règlement, la compagnie aérienne a convenu de verser au plaignant une somme de 2 000 $ à titre d'indemnité pour préjudice moral, sans aveu de responsabilité, toutefois, relativement aux actes discriminatoires allégués.

Des remarques racistes et un comportement insultant ont donné lieu à une plainte

Un ministère fédéral a versé à un employé une somme de 18 000 $ à titre de dommages-intérêts généraux et plus de 70 000 $ en prestations de retraite anticipée, de départ et de remboursement de pension après que l'enquête menée par la Commission canadienne des droits de la personne a révélé que d'autres employés avaient fait des remarques racistes et eu un comportement raciste à l'endroit de l'employé et d'autres membres du personnel de race noire.

L'employé, un homme de race noire, travaillait depuis treize ans comme commis aux documents au ministère, où il endurait des propos et des remarques racistes qui empoisonnaient le climat de travail. Certains collègues l'injuriaient, tout en lançant aussi des injures à d'autres employés de race noire et en les accusant d'être des menteurs. Ils lui avaient même demandé s'il vendait de la drogue ou volait des voitures pour se faire un peu d'argent en plus. Le personnel de race blanche manquait de respect envers les employés de race noire d'autres façons également : certains employés blancs ont dit qu'ils voulaient que la formation anti-harcèlement soit dispensée par un gestionnaire blanc, non par l'agent d'équité en matière d'emploi, un Noir. D'autres gestionnaires de race blanche ont quitté une réunion où ce même agent d'équité en matière d'emploi faisait un exposé.

Dans la plainte qu'il a déposée auprès de la Commission, l'employé a allégué que l'employeur n'avait pas fait assez pour sensibiliser les employés au harcèlement et au racisme. Outre les exemples ci-dessus, il a signalé une déclaration, signée par certains employés, s'opposant aux programmes d'équité en matière d'emploi. Il a ajouté que le ministère n'avait mis en œuvre aucune des stratégies proposées par un comité interne des relations interraciales en vue d'éliminer la discrimination.

Aux termes du règlement de la plainte, le ministère a accepté de verser les sommes convenues et de remettre à l'employé une lettre de référence ainsi qu'une lettre d'excuses. Pour sa part, l'employé a convenu de prendre sa retraite et d'accepter le règlement à titre d'indemnité complète et définitive.

DISCRIMINATION DANS LES SERVICES

La présente section donne des exemples de discrimination touchant des personnes qui ont souhaité obtenir des biens, des services, des installations ou des moyens d'hébergement destinés au public. Ce type de discrimination peut se manifester de différentes façons : un simple refus de service, un traitement injuste dans la prestation de services ou une règle ayant pour effet de priver des personnes ou des groupes d'un service.

Services d'immigration refusés par l'application trop stricte d'une règle (*Canada c. Menghani*, 21 C.H.R.R. D/427; *Menghani c. Canada*, 17 C.H.R.R. D/236)

Lorsque le frère de Jawahar Menghani s'est vu refuser le statut de résident permanent par un agent du Consulat canadien à New York, M. Menghani, citoyen canadien, a déposé une plainte auprès de la Commission canadienne des droits de la personne. M. Menghani a déclaré qu'on lui demandait, ainsi qu'à son frère, de fournir des documents qui n'étaient pas disponibles afin de prouver qu'ils étaient frères. Un agent consulaire avait refusé de tenir compte de plusieurs documents qu'ils avaient offerts, y compris des passeports et des affidavits. L'agent avait insisté pour qu'ils produisent des attestations qui n'étaient pas systématiquement délivrées en Inde, où les frères étaient nés.

Le Tribunal canadien des droits de la personne a conclu que, parce que la règle appliquée avait un effet préjudiciable sur un groupe de personnes, l'agent consulaire aurait dû tenir compte des besoins des frères Menghani en acceptant et en examinant d'autres documents. Le défaut de le faire constituait un acte discriminatoire. Plus tard, lorsqu'il a examiné d'autres documents, l'agent a été convaincu que les deux hommes étaient bien frères. Toutefois, le refus avait déjà eu des conséquences négatives, et l'entreprise de M. Menghani, où il avait besoin de l'aide de son frère, avait fait faillite.

Comme mesure de redressement, le tribunal a ordonné que le statut de résident permanent soit accordé immédiatement au frère de M. Menghani et que la Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada présente une lettre d'excuses à M. Menghani et lui verse une indemnité de 2 500 $ pour préjudice moral, pour atteinte à la dignité et pour le tort causé à sa santé, à sa famille et à ses intérêts commerciaux. (Par la suite, la Cour fédérale a infirmé le volet de l'ordonnance qui visait à accorder le statut de résident permanent au frère de M. Menghani. La Cour a conclu que le tribunal n'avait pas compétence pour rendre cette ordonnance, même s'il avait le pouvoir de dédommager M. Menghani de la discrimination subie.)

Un traitement abaissant fondé sur des stéréotypes de la part d'un conducteur d'autocar

Un conducteur d'autocar a demandé à deux passagers métis qui prenaient place dans un autocar s'ils avaient consommé de l'alcool. Il a aussi fouillé leurs bagages à main. Rien ne permettait de croire que les deux hommes avaient bu, et la question n'avait pas été posée aux passagers de race blanche, qui n'ont pas non plus été fouillés.

La compagnie d'autocars a convenu que le chauffeur s'y était pris de mauvaise façon pour prévenir une éventuelle situation liée à la consommation abusive d'alcool dans son autocar. Durant l'enquête sur la plainte, la compagnie a proposé un règlement qui a été accepté par les plaignants et approuvé par la Commission canadienne des droits de la personne, aux termes duquel elle s'engageait à faire parvenir des lettres d'excuses et des bons de transport aux deux passagers, et à expliquer au conducteur la politique de la compagnie en ce qui concerne la façon de traiter les passagers.

Le personnel de la banque s'est comporté d'une manière inopportune

Une femme qui voulait ouvrir un compte bancaire a allégué que la banque l'avait traitée différemment des autres clients en raison de sa race, de son origine et de sa couleur. La femme, une citoyenne canadienne originaire du Maroc qui a déclaré être brune de peau, a affirmé que la banque l'avait accusée de fraude et avait appelé la police, à cause de son origine et de sa couleur, au moment où elle avait essayé d'ouvrir un compte.

La femme en question avait déjà un compte dans une autre succursale de la même banque, mais elle était déménagée à l'autre bout de la ville et voulait ouvrir un compte plus près de son domicile. Le personnel de la banque lui a demandé de fournir des pièces d'identité. Elle a présenté sa carte de citoyenneté et sa carte d'assurance sociale. La gestionnaire des services financiers, qui n'avait jamais vu une carte de citoyenneté auparavant, a trouvé que celle-ci avait l'air suspect. Elle a consulté le directeur de la succursale, qui avait aussi une expérience limitée des cartes de citoyenneté, mais qui a convenu que la photographie sur la carte avait l'air bizarre. Ils ont gardé les cartes et demandé à la femme de leur montrer d'autres pièces d'identité, ce qu'elle a fait. Le directeur de la succursale a alors communiqué avec la police. Deux agents sont arrivés, ont convenu que la carte de citoyenneté avait l'air suspect et ont détenu la femme jusqu'à ce qu'ils puissent vérifier son identité. L'agent concerné au premier chef n'avait jamais vu une carte de citoyenneté auparavant. Lorsque ses pièces d'identité lui ont été retournées et que le compte a été ouvert, personne n'a expliqué à la femme ce qui s'était passé et ne lui a dit si ses pièces d'identité avaient été authentifiées. Bouleversée, elle est retournée chez elle et a

téléphoné au bureau de la citoyenneté et à son travailleur social pour tâcher de savoir si ses documents étaient en règle ou non. Son frère est allé à la banque pour demander une explication, mais, selon lui, on a fait peu de cas de l'incident.

La femme a été très embarrassée par l'incident, et sa confiance a été ébranlée. Par la suite, elle s'en est remise à son frère pour faire ses opérations bancaires et ses achats. À cause de sa gêne, elle a retiré tout son argent de cette banque et ouvert un compte dans une autre banque, plus loin de chez elle.

L'enquêteur de la Commission canadienne des droits de la personne a interviewé un agent de la citoyenneté qui a affirmé que la carte de citoyenneté en question était en règle. Il a déclaré que toutes les cartes sont soumises à un processus de contrôle de la qualité et doivent satisfaire à des exigences bien précises, et que la carte en question y avait satisfait.

L'enquête a révélé que la caissière de banque et le directeur n'avaient pas communiqué avec l'autre succursale de la banque ni examiné les trois autres pièces d'identité que la femme leur avait présentées; ils ne lui ont pas demandé de corroborer des renseignements confidentiels pour prouver son identité; ils ne l'ont pas informée des résultats de l'enquête et ne lui ont pas non plus présenté d'excuses pour l'avoir soupçonnée. Avec l'aide d'un conciliateur nommé par la Commission, la banque a convenu de verser, et la femme d'accepter, une somme de 1 000 $ en dommages-intérêts.

Des stéréotypes abaissent un client d'une banque

Un homme de race noire a déposé une plainte en raison du traitement qu'il a subi à deux reprises par des employés de la banque avec laquelle il faisait affaire depuis plus de huit ans. La première fois, un commis lui a déclaré qu'il ne pouvait pas être le titulaire de la carte bancaire qu'il utilisait car, selon l'ordinateur, la carte appartenait à un médecin. Le commis lui a alors dit : « Vous n'avez pas l'air d'un médecin. » Il lui a également fait savoir qu'il éprouvait toujours des difficultés de cette nature avec « des personnes comme vous ». Le deuxième incident s'est produit à la même succursale, mais de la part d'un autre commis qui lui a également affirmé que la carte bancaire ne pouvait pas être la sienne puisqu'il était impossible qu'il soit médecin.

Sans admettre ses torts, la banque a convenu de régler la plainte et d'accorder au plaignant des sommes de 1 400 $ pour préjudice moral et de 800 $ en salaire perdu et frais de déplacement. La banque a en outre accepté de continuer à offrir son programme de formation sur la diversité en milieu de travail à ses employés en poste et aux nouveaux membres du personnel.

La discrimination dans les prisons n'est pas acceptable

Un homme de race noire a déposé une plainte auprès de la Commission canadienne des droits de la personne, alléguant qu'il avait été ridiculisé et injurié à deux reprises par les gardiens pendant qu'il était en prison. La première fois, les gardiens avaient fait venir l'homme dans leur bureau et s'étaient moqués du visage d'un père Noël noir que quelqu'un avait peint sur la fenêtre du bureau. En présence d'autres prisonniers, ils ont ridiculisé l'homme par rapport à l'image. Dans sa plainte concernant les droits de la personne, l'homme a dit qu'il avait à plusieurs reprises demandé à l'administration et au directeur d'établissement de prendre des mesures disciplinaires, mais qu'on n'avait tenu aucun compte de ses demandes.

Durant l'enquête menée par la Commission, l'employeur a reconnu que l'incident avait eu lieu, mais il a déclaré que le gardien responsable de l'incident s'était immédiatement rendu compte que l'homme ne prenait pas les plaisanteries au sujet du père Noël noir à la blague et qu'il lui avait présenté des excuses séance tenante. Une formation en sensibilisation au harcèlement et à la diversité culturelle a été donnée à tous les gardiens qui étaient présents au moment de l'incident.

Néanmoins, l'employeur a accepté un règlement, sans aveu de responsabilité relativement aux actes commis, et s'est engagé à organiser d'autres séances de sensibilisation culturelle à l'intention de tous les agents qui avaient participé à l'incident. Il a aussi accepté de verser au plaignant une somme de 1 500 $ en dommages-intérêts généraux et jusqu'à concurrence de 1 000 $ pour des séances de counselling.

DISCRIMINATION FONDÉE SUR PLUS D'UN MOTIF

Il arrive assez souvent qu'une personne soit victime d'une discrimination fondée sur plusieurs motifs : non seulement la race, la couleur ou l'origine nationale ou ethnique, mais aussi la religion, l'âge et le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience physique ou mentale ou l'état de personne graciée. Comme le montre l'un des cas ci-dessous, les femmes et les personnes de race noire sont habituellement sous-représentées dans les postes de décision dans les entreprises. Ainsi, une femme de race noire peut constater qu'il lui est particulièrement difficile, en raison d'une combinaison de préjugés racistes et sexistes, d'accéder à un poste à la mesure de ses talents. On trouvera ci-dessous des exemples de discrimination fondée sur plus d'un motif.

Âge, sexe, race et couleur

La plaignante, une femme de race noire âgée de 47 ans, était employée par la banque mise en cause depuis 22 ans. Elle avait toujours eu de bonnes évaluations de rendement et, ayant reçu de l'avancement à plusieurs reprises, occupait un poste juste au-dessous de celui de cadre supérieur. Dans ce nouvel emploi, elle a reçu une évaluation de rendement supérieure à la moyenne. Cependant, sa situation a commencé à changer lorsqu'un nouveau chef de département est entré en fonctions. Il lui a attribué une cote inférieure et, plus tard, il a confié la tâche d'évaluer son rendement à des cadres qui ne connaissaient pas son travail. Ultérieurement, on lui a dit que son poste était aboli, et elle a été obligée d'accepter un poste temporaire à un niveau inférieur. Plus tard, elle a appris qu'une personne plus jeune et de race blanche avait été nommée à un poste semblable à son poste « aboli ».

La plaignante n'a pu obtenir un autre poste permanent à la banque. Des postes étaient disponibles et elle les a postulés, mais tous ont été comblés par des personnes plus jeunes et de race blanche. En fin de compte, elle a été congédiée. À son avis, tous ces actes avaient eu des répercussions négatives sur sa capacité de trouver du travail à l'extérieur de la banque et ils s'expliquaient uniquement par des préjugés à son égard fondés sur son âge, sa race, sa couleur et son sexe.

Dans la plainte qu'elle a déposée auprès de la Commission canadienne des droits de la personne, l'employée a signalé que la banque avait déjà connaissance d'un problème de préjugé racial et avait créé un groupe de travail pour l'égalité dans l'emploi afin de déterminer pourquoi les femmes et les membres des minorités visibles n'accédaient pas aux postes de direction. En même temps, a-t-elle affirmé, la banque a discrètement congédié des gestionnaires dans la quarantaine et la cinquantaine pour faire place à des gens plus jeunes. La plaignante a soutenu que, par conséquent, la banque savait qu'il serait difficile pour un cadre intermédiaire de race noire et de sexe

féminin, quelles que soient ses compétences, de trouver un poste comparable à son poste précédent.

Des séances de sensibilisation tenues à la banque avaient révélé que les perceptions qu'avaient les cadres supérieurs au sujet des Noirs étaient fondées sur des stéréotypes, et qu'ils les considéraient tous comme paresseux et peu intelligents. Ces attitudes et la tendance des cadres à embaucher des gens « comme eux-mêmes », a déclaré le président du groupe de travail pour l'égalité dans l'emploi, avaient eu pour effet de créer un obstacle systémique à l'embauche et à la promotion de membres de minorités visibles dans la banque.

Bien que la banque ait soutenu que la plaignante n'avait pas les qualités requises pour les emplois qu'elle avait postulés, l'enquête de la Commission a révélé le contraire. D'ailleurs, l'un de ses supérieurs l'avait recommandée pour un poste qui a été offert plutôt à un employé de race blanche. La Commission a aidé les parties à parvenir à un règlement. La plaignante a consenti à prendre sa retraite, et la banque a accepté de lui verser une indemnité de retraite ainsi que le montant intégral de la pension de retraite mensuelle versée aux autres employés retraités. La banque a également accepté de verser à la plaignante une somme de 43 500 $ en dommages-intérêts généraux.

Sexe, âge et origine nationale ou ethnique

Une femme d'origine japonaise âgée de 50 ans avait eu une carrière fructueuse dans une entreprise de télécommunications. Elle a allégué qu'après l'affectation d'un nouveau superviseur à son unité, le climat de travail était devenu empoisonné et que le gestionnaire et les employés de son service échangeaient souvent des plaisanteries sexistes et racistes. Le nouveau superviseur et d'autres employés faisaient aussi des remarques insultantes au sujet des employés plus âgés; comme la plaignante était l'employée la plus âgée et la plus ancienne du service, elle était persuadée d'être visée par ces remarques.

Elle a informé son employeur de la situation et, bien qu'il y ait eu enquête, la plaignante a estimé qu'elle n'avait pas été prise au sérieux et que l'enquête n'avait pas été menée de façon équitable. Plus tard dans l'année, elle a été mutée à un autre poste, ce qui constituait, selon elle, une rétrogradation injustifiée.

L'employeur a affirmé qu'il avait pris la plainte au sérieux et qu'un cadre et un responsable des droits de la personne avaient eu des rencontres individuelles et collectives avec le nouveau superviseur et les employés afin d'améliorer le climat de travail. Le nouveau superviseur a été muté à un autre poste, puis a quitté l'entreprise.

L'enquête menée par la Commission canadienne des droits de la personne a révélé que l'entreprise s'était dotée d'une politique officielle de lutte contre le harcèlement et qu'elle avait effectivement essayé d'assainir le milieu de travail, mais qu'elle n'y était pas parvenue. Dans le cadre d'un règlement intervenu par voie de conciliation, l'entreprise a accepté de verser à la plaignante une somme de 7 000 $ en dommages-intérêts généraux.

Déficience, sexe et couleur

Dans une autre affaire mettant en cause une banque, une employée a déclaré avoir été victime de discrimination du fait qu'elle avait été harcelée, s'était vu refuser des congés de maladie et avait été congédiée, en partie parce que ses collègues la croyaient atteinte d'une déficience mentale et en partie à cause de son sexe et de sa race.

Après avoir obtenu un rendement satisfaisant dans un poste temporaire, l'employée a été embauchée et affectée à un poste permanent. Elle était la seule employée qui n'était pas de race blanche dans son service et, après un mois, elle a commencé à subir du harcèlement de la part de son superviseur, qui était de race blanche. Le superviseur imitait l'accent de l'employée, lui faisait des grimaces, cachait son travail et introduisait à son insu des erreurs dans son travail sur ordinateur. Le superviseur ne permettait pas à l'employée de prendre des pauses en même temps que ses collègues de race blanche et lui demandait où elle était allée lorsqu'elle revenait des toilettes.

Désireuse de dénouer la situation, l'employée a tenté de parler au superviseur, mais en vain. Elle s'est alors adressée au chef du service, qui lui a recommandé de donner une nouvelle chance au superviseur. Cependant, le harcèlement n'a fait qu'empirer.

Un nouvel employé de sexe masculin a demandé à l'employée de sortir avec lui, mais elle a refusé ses invitations. Plus tard, lorsqu'il a été promu au poste de chef de service, il l'a traitée impoliment et l'a humiliée devant ses collègues. L'atmosphère au travail s'est détériorée au point où tous ses collègues de race blanche imitaient son accent et ses traits particuliers. Un collègue, qui l'injuriait, lui a dit qu'on la traitait ainsi parce qu'elle n'était pas de race blanche.

Le chef du service des ressources humaines a dit à l'employée que les « durs » de son service ne changeraient pas d'attitude et qu'elle devrait, en tant qu'« exclue », soit trouver un moyen de leur tenir tête, soit partir. Il lui a dit d'obtenir du counselling. L'employée souffrait beaucoup de stress, et son médecin lui a finalement ordonné de prendre un mois de congé. Pendant au moins un mois avant son congé, ses collègues l'ont mis en quarantaine et ont refusé de lui adresser la parole, croyant qu'elle avait

une déficience mentale. L'employeur a refusé de lui verser les prestations d'invalidité à court terme auxquelles les employés ont normalement droit pendant leur congé de maladie, prétendant qu'elle n'avait pas fourni une preuve médicale suffisante de la nécessité de ce congé, malgré le certificat de son médecin. Lorsqu'elle est partie en congé de maladie, elle a été congédiée pour s'être absentée du travail.

La banque a affirmé qu'elle avait traité l'employée d'une manière équitable et qu'elle l'avait congédiée uniquement parce qu'elle s'était absentée sans autorisation et que, malgré plusieurs avertissements, elle avait refusé de retourner au travail. Les résultats de l'enquête menée par la Commission canadienne des droits de la personne ont étayé le bien-fondé des allégations de l'employée, et cette dernière et la banque sont parvenues à un règlement par voie de conciliation. La banque a remis à l'employée une lettre d'excuses et lui a versé une indemnité de départ de 5 000 $ tenant lieu d'avis de congédiement.

Déficience et origine nationale ou ethnique

Un employé d'origine italienne qui a subi un accident de travail alors qu'il travaillait pour une compagnie de chemins de fer a déclaré que son nouveau superviseur l'avait harcelé et que la compagnie de chemins de fer l'avait congédié injustement.

Le superviseur avait tenu des propos et des commentaires racistes au sujet des Italiens et avait traité l'employé différemment des autres. Au cours d'une réunion avec l'employé et le président du syndicat, le superviseur a reconnu s'être livré à du harcèlement, affirmant qu'il s'agissait de « simples plaisanteries » et promettant de ne plus le faire. Cependant, le harcèlement s'est aggravé. Le superviseur refusait de permettre à l'employé de prendre des pauses-café avec ses collègues, de se servir du téléphone et d'entrer dans le bureau. Il menaçait de le congédier s'il ne suivait pas ces consignes. Aucun autre employé n'était soumis à de telles restrictions. Le superviseur semblait aussi prendre plaisir à se moquer du mal de dos de l'employé, s'ingéniant le plus possible à rechercher les cahots lorsqu'ils roulaient ensemble en camion et riant de la réaction de l'employé.

À la fin de la durée d'un an du poste de l'employé, la compagnie l'a congédié, déclarant que la personne qu'il remplaçait retournait au travail. L'employé a affirmé que ce n'était pas vrai et que d'autres personnes continuaient à exercer cet emploi à titre temporaire.

La compagnie de chemins de fer a nié une partie de la version des événements donnée par l'employé. Elle a déclaré qu'elle ne l'avait pas congédié et que le poste d'un an était censé l'aider à acquérir de nouvelles compétences, mais qu'il n'avait pas saisi l'occasion qui lui avait été offerte. La compagnie a toutefois reconnu qu'elle n'avait pas essayé de lui trouver un emploi adapté à sa déficience.

L'employé et la compagnie de chemins de fer sont parvenus à un règlement dans le cadre d'un processus de conciliation assuré par la Commission canadienne des droits de la personne. La compagnie de chemins de fer a accepté, entre autres, d'appuyer la demande de pension d'invalidité de l'employé et de lui verser la somme de 2 000 $ en dommages-intérêts généraux. Si l'employé ne présentait pas une demande de pension d'invalidité ou s'il n'y était pas admissible, son emploi auprès de la compagnie de chemins de fer prendrait fin, et la compagnie lui verserait une somme de 44 300 $ en dommages-intérêts généraux. Dans un tel cas, elle verserait en outre une somme de 1 500 $ applicable aux coûts de séances d'orientation professionnelle pour l'employé.

RESPONSABILITÉS DES EMPLOYEURS

Les employeurs et les fournisseurs de services sont responsables de la discrimination qui se produit dans leurs établissements s'ils en ont ou s'ils auraient dû en avoir connaissance. Comme le montrent les cas qui suivent, les employeurs et les fournisseurs de services doivent faire tout leur possible pour prévenir la discrimination en mettant en œuvre des politiques et des procédures de lutte contre la discrimination, en les faisant connaître et en donnant à leur personnel de la formation sur les droits de la personne. En cas de discrimination, les employeurs et les fournisseurs de services peuvent s'acquitter de leurs obligations en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* en réagissant rapidement et efficacement à la situation.

Il faut prêter attention au comportement au travail

Les blagues racistes, les insultes et le traitement différent étaient chose courante au lieu de travail d'un ministère fédéral. Lorsqu'un employé du ministère s'est plaint à la Commission canadienne des droits de la personne de la façon dont il était traité à cause de sa race, de sa couleur et de son origine, l'employeur a reconnu qu'il y avait un grave problème dans ce lieu de travail et déclaré qu'il faisait tout en son possible pour assurer un milieu de travail exempt de harcèlement.

L'employé qui a déposé la plainte, un citoyen canadien originaire des Indes orientales, travaillait au ministère depuis trois ans et demi. Il était constamment victime de harcèlement au sujet de la couleur de sa peau et de sa race. Certains commentaires étaient subtils et d'autres, flagrants; il était parfois traité en public de façon humiliante. Ses collègues prétendaient qu'il ne comprenait pas la plaisanterie et qu'il était trop susceptible; l'employé trouvait cependant qu'il ne devait pas avoir à subir des plaisanteries racistes. Son superviseur immédiat, qui rédigeait ses évaluations de rendement, était au nombre des personnes qui le harcelaient de façon systématique. Ses évaluations de rendement étaient négatives et, ultérieurement, il a été muté hors de la région.

Après que l'employé a déposé sa plainte, le ministère a envoyé plusieurs employés de cette région suivre une formation anti-harcèlement. Dans un règlement intervenu par voie de conciliation, le ministère a convenu d'envoyer les autres membres du personnel suivre une formation, de retirer les évaluations de rendement négatives du dossier de l'employé et de remettre à ce dernier une lettre d'excuses. Il a aussi accepté de lui verser une somme de 10 000 $ en dommages-intérêts généraux.

Il faut s'assurer que les employés connaissent les politiques (*Rodovanovic c. VIA Rail Canada Inc.*, 26 C.H.R.R. D/149)

Dans un incident mettant en cause deux employés de VIA Rail, l'un a poussé l'autre, un immigrant yougoslave, le traitant de « maudit déporté » qui devrait retourner dans son pays et lui lançant d'autres insultes racistes. Tous deux se sont vu décerner des points de pénalité et ont été congédiés à cause de l'incident. Bozidar Rodovanovic s'est plaint des propos racistes que lui avait adressés son collègue, mais la compagnie n'a pas donné suite à ses plaintes.

Les membres du Tribunal canadien des droits de la personne qui ont entendu l'affaire ont conclu que M. Rodovanovic avait effectivement été victime de discrimination en étant l'objet de propos racistes liés à son origine nationale, et que l'employeur n'avait pas pris de mesures raisonnables pour prévenir l'incident ou pour en atténuer les effets. VIA Rail s'était dotée d'une politique de lutte contre la discrimination et le harcèlement, mais elle ne s'était pas assurée que les employés la connaissaient. De plus, la direction avait essentiellement fait fi des propos racistes signalés par M. Rodovanovic, parce que la compagnie concentrait son attention sur les mesures disciplinaires à prendre à la suite de l'altercation survenue entre les deux employés. Ainsi, VIA Rail n'avait pas exercé toute la diligence nécessaire pour prévenir l'acte discriminatoire ou pour en atténuer les effets.

VIA Rail a versé à M. Rodovanovic une somme de 1 500 $, plus les intérêts, à titre d'indemnité pour préjudice moral, et lui a fait parvenir une lettre d'excuses. À l'issue d'un processus interne de règlement des griefs, VIA Rail avait déjà décidé de remplacer le « congédiement » de l'employé par une « suspension ». En outre, le tribunal a sommé VIA Rail d'être dorénavant vigilante et attentive lorsque ses employés seront accusés d'actes discriminatoires.

Faire enquête rapidement et de façon appropriée (*François c. Canadien Pacifique Limitée*, 9 C.H.R.R. D/4724)

Phil François, employé de race noire de la compagnie Canadien Pacifique Limitée, a déposé une plainte auprès de la Commission canadienne des droits de la personne, alléguant avoir été victime de harcèlement en raison de sa race et de sa couleur. Parmi les incidents qu'il a signalés, il a indiqué que son casier et le contenu de celui-ci avaient été vandalisés et badigeonnés de peinture noire.

Lorsque CP Rail a pris connaissance de l'incident, le surveillant immédiat de M. François a reçu instruction d'en découvrir les responsables. N'ayant pu déterminer l'auteur de l'acte de vandalisme, il a demandé à la police de CP Rail de faire enquête. La police était prête à déposer des accusations au criminel, mais elle n'a pu trouver le

coupable. Toutefois, deux employés responsables d'incidents racistes semblables découverts au cours de l'enquête ont été avertis qu'une telle conduite ne serait plus tolérée par la compagnie à l'avenir.

Le Tribunal canadien des droits de la personne qui a instruit la plainte en est arrivé à la conclusion que Canadien Pacifique Limitée avait satisfait aux exigences de la *Loi* et avait fait tout son possible, de sorte qu'elle ne pouvait être tenue responsable de l'incident. Le tribunal n'a pas ordonné d'autres mesures de redressement. Il a fondé ses conclusions sur les éléments de preuve suivants :

> Canadien Pacifique Limitée n'a donné ni son consentement ni son approbation à l'incident en question. Elle a « constamment reconnu qu'il s'agissait d'un geste répréhensible et inacceptable aux yeux de la compagnie », qui estimait qu'il s'agissait là d'un comportement criminel.
>
> Canadien Pacifique Limitée a exercé toute la diligence nécessaire pour faire prévenir les actes de discrimination. Elle avait « adopté une politique claire pour prévenir la discrimination [...] [laquelle a été communiquée] aux employés et [devait] faire l'objet d'une attestation écrite périodique du personnel surveillant [...] »
>
> L'employeur s'était dûment employé à atténuer les effets de la discrimination par suite de l'incident, en menant une enquête approfondie et en réprimandant les employés pour leur participation aux autres incidents découverts au cours de l'enquête. En outre, la compagnie a dédommagé M. François des biens qu'il avait perdus par suite de l'incident.
>
> Les mesures prises par l'employeur pour mettre fin au harcèlement ont porté fruit puisque « aucun incident analogue ne s'est produit depuis ».

Réagir rapidement et efficacement à la situation (*Hinds c. Canada*, 10 C.H.R.R. D/5683)

Leon Hinds, homme de race noire, était employé par la Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada (CEIC). M. Hinds a reçu, par le système de courrier interne du ministère, un formulaire anonyme intitulé « Demande d'emploi pour les Nègres ». Le texte qui suivait contenait des questions que M. Hinds a trouvé offensantes, humiliantes, haineuses et discriminatoires. Il s'est plaint à son superviseur et a cru comprendre que la CEIC enquêtait sur l'incident. Plus tard, après avoir déposé une plainte auprès de la Commission canadienne des droits de la personne, il a appris qu'il n'y avait pas eu enquête. Ce fait, à lui seul, a amené le Tribunal canadien des droits de

la personne saisi de l'affaire à conclure que M. Hinds avait été victime de harcèlement fondé sur sa race.

Les membres du tribunal ont déclaré que l'employeur doit prendre des mesures promptes et efficaces lorsqu'il sait, ou devrait savoir, que la conduite de certains employés au travail constitue du harcèlement :

> « l'employeur doit avoir une réaction proportionnée au caractère de l'incident lui-même [...] Pour se soustraire à la responsabilité, l'employeur doit prendre des mesures raisonnables pour atténuer, autant qu'il le peut, le malaise qui règne dans le milieu de travail et pour donner aux personnes intéressées l'assurance qu'il a la ferme volonté de maintenir un milieu de travail exempt de harcèlement raciste. »

Les membres du tribunal ont conclu que l'employeur n'avait pas respecté son obligation de prendre des mesures promptes et efficaces dans le cas d'une plainte de harcèlement. Il n'avait pas non plus exercé toute la diligence nécessaire pour prévenir l'acte discriminatoire ou pour en atténuer les effets après coup; il n'avait pas procédé à une enquête en bonne et due forme ni pris les mesures qui s'imposaient pour atténuer les effets de l'incident sur M. Hinds. De plus, bien que M. Hinds ait écrit une lettre à la ministre, celle-ci ne lui a pas répondu. Le tribunal a conclu que la ministre et le sous-ministre, de même que le superviseur, avaient été fautifs dans leur traitement de l'affaire.

> « Malheureusement, l'inaction de la CEIC a eu des effets négatifs supplémentaires, puisqu'elle a donné aux personnes concernées l'impression que cette forme de harcèlement ne méritait même pas qu'on y consacre les moyens d'enquête disponibles, en l'absence de tout indice manifeste. On a l'impression que l'affaire a été traitée comme s'il s'agissait d'une blague inoffensive face à laquelle M. Hinds aurait eu une réaction excessive, et que la meilleure chose serait d'oublier l'affaire, tout simplement. »

En réparation, la CEIC a versé à M. Hinds une somme de 4 000 $ à titre d'indemnité pour préjudice moral et atteinte à la dignité, plus les intérêts sur cette somme, et lui a fait parvenir une lettre d'excuses.

Il faut agir promptement pour mettre fin à la discrimination

Un employeur qui prend des mesures promptes et efficaces pour mettre fin à un acte discriminatoire et empêcher qu'il ne se reproduise remplit vraisemblablement ses obligations aux termes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Dans une

enquête menée par la Commission canadienne des droits de la personne, il est ressorti de la preuve que la gestionnaire avait pris des mesures dès que la plaignante l'avait informée des remarques inacceptables faites par son superviseur au sujet de sa couleur (noire), de son origine (africaine) et de sa religion (musulmane). La gestionnaire a dit au superviseur que la compagnie ne tolérerait pas ce genre de remarques, elle a demandé à la plaignante de venir la voir directement si elle avait des problèmes au travail et elle a proposé d'assurer la médiation entre les deux employés. La plaignante a refusé la médiation, persuadée qu'elle serait inutile.

Lorsque la plaignante a déposé une plainte relative aux droits de la personne auprès de la Commission, la compagnie a accepté de lui présenter une lettre d'excuses, ce qu'elle n'avait pas encore fait. Cependant, comme la compagnie avait déjà pris des mesures sérieuses pour redresser la situation, elle n'a eu à payer ni dommages-intérêts, ni frais, ni autre forme de compensation financière.

Éviter la discrimination à l'avenir

Dans le cadre du règlement d'une plainte concernant les droits de la personne, une compagnie aérienne s'est engagée à prendre diverses mesures pour éviter la discrimination en milieu de travail à l'avenir. La plainte en question avait été déposée auprès de la Commission canadienne des droits de la personne par un membre du personnel de la sécurité aérienne après que celui-ci a été l'objet, à plusieurs reprises, de remarques désobligeantes et d'un traitement différent au travail. Des collègues de race blanche avaient fait des remarques sur les « maudits immigrants » devant le plaignant, un Noir, et devant d'autres collègues de race noire. Ils s'étaient moqués des accents de différents immigrants et y étaient allés de commentaires sur l'odeur des aliments que leurs collègues de race noire apportaient au travail. La direction était au courant des incidents, mais n'a rien fait.

À une occasion, le plaignant s'est vu imposer une mesure disciplinaire différente de celle prise à l'endroit d'un collègue de race blanche. Deux gardiens qui contrôlaient et inspectaient les bagages à l'aide de l'appareil de radioscopie ont laissé passer une arme-jouet sans la remarquer. Le plaignant a dû suivre une nouvelle formation, mais pas son collègue.

La compagnie aérienne a nié avoir harcelé le plaignant et affirmé qu'elle avait tenu plusieurs réunions pour répondre aux allégations de harcèlement racial. Néanmoins, dans le cadre du règlement intervenu, elle a accepté de distribuer des brochures sur le harcèlement et les droits de la personne à tous les employés et d'envoyer ses gestionnaires suivre une formation en droits de la personne. Elle a aussi accepté de verser au plaignant une indemnité de 2 500 $ pour le préjudice subi et de lui présenter une lettre d'excuses.

MESURES DE REDRESSEMENT

L'objet de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* n'est pas de punir les auteurs d'actes discriminatoires, mais bien plutôt de mettre un terme à la discrimination et de rétablir les victimes dans la situation où elles auraient été s'il n'y avait pas eu discrimination. Les montants adjugés par le Tribunal canadien des droits de la personne ou convenus aux termes d'un règlement conclu par voie de conciliation visent à réparer l'injustice subie, et les mesures de redressement ordonnées prennent différentes formes, selon le préjudice moral subi et selon que l'employeur a pris ou non les mesures voulues.

Voici des exemples de mesures de redressement qui ont été accordées à des victimes de discrimination :

- des excuses verbales ou écrites de la part du harceleur et/ou de l'organisation;
- une lettre de référence;
- la suppression d'évaluations du rendement négatives du dossier de l'employé;
- la correction de renseignements erronés figurant au dossier personnel du plaignant;
- une indemnisation pour le salaire perdu;
- une indemnité de départ;
- une allocation de retraite et/ou un programme de retraite;
- l'appui requis pour faire une demande de prestation d'invalidité;
- des biens ou des services qui avaient été refusés;
- un emploi ou une promotion qui avaient été refusés;
- le versement des frais juridiques déboursés par le plaignant;
- des séances de counselling personnel ou professionnel payées;
- une indemnisation pour les avantages perdus, comme des congés de maladie;
- une indemnisation pour préjudice moral.

Mettre un terme à la discrimination, présenter des excuses publiques (*Grover c. Conseil national de recherches du Canada*, 18 C.H.R.R. D/1)

Dans le cas de la plainte relative aux droits de la personne déposée par M. Chander Grover contre le Conseil national de recherches du Canada (CNRC), dont il a été question plus haut, le dépôt d'une plainte n'a pas mis un terme à la discrimination. En fait, celle-ci s'est aggravée. L'une des premières mesures de réparation ordonnées au CNRC par le tribunal a été de mettre fin aux actes discriminatoires à l'endroit de M. Grover. Pour éviter que de tels actes ne se reproduisent, le tribunal a ordonné au CNRC de faire, en consultation avec la Commission canadienne des droits de la personne, un examen approfondi de son programme et de sa politique en matière de droits de la personne.

Selon le tribunal, une lettre d'excuses officielle s'imposait également, étant donné que le traitement réservé à M. Grover l'avait « rabaissé et accablé ». Le tribunal espérait que cette lettre d'excuses, qui devait paraître dans la revue *Sphère* du CNRC, servirait aussi à rassurer M. Grover et les autres employés que le type de traitement dont il avait été victime ne serait plus toléré au travail. En outre, le tribunal a ordonné au CNRC de présenter des excuses aux organisateurs d'une conférence qui avaient invité M. Grover à faire une communication (ses supérieurs avaient annulé son voyage, ce qui l'avait plongé dans l'embarras). Ces mesures ne visaient pas à punir les auteurs de la discrimination, mais plutôt à mettre fin à celle-ci et à offrir une voie de recours aux victimes, conformément à l'objet de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. En l'absence de telles mesures, d'une nomination à un poste de direction et d'une compensation financière, le tribunal était d'avis que les objectifs de la *Loi* ne seraient pas atteints en l'espèce.

Donner de l'avancement à un employé dont la carrière a souffert à cause de racisme (*Canada c. Uzoaba*, 26 C.H.R.R. D/428; *Uzoaba c. Canada*, 26 C.H.R.R. D/361)

Un agent de classification employé au Service correctionnel du Canada (SCC), M. Julius Uzoaba, a été victime de discrimination en raison de sa race et de sa couleur. M. Uzoaba travaillait avec des détenus afin de mettre au point et de recommander des programmes à leur intention, et rédigeait des rapports destinés à la Commission nationale des libérations conditionnelles, entre autres fonctions. Il était l'un des premiers agents de classification de race noire employés au SCC.

Des détenus, dont certains n'avaient jamais rencontré M. Uzoaba, ont fait des commentaires négatifs sur son travail et signé une pétition demandant qu'il soit remplacé. M. Uzoaba a commencé à recevoir des appels téléphoniques anonymes, grossiers et injurieux, de nature raciste. Les responsables du SCC savaient qu'il y avait des groupes de détenus qui ne se cachaient pas d'avoir des opinions racistes. Ils ont appris qu'une menace avait été proférée contre M. Uzoaba, mais ils ne l'en ont pas informé, décision que le Tribunal canadien des droits de la personne a qualifiée de « choquante ». Le jour après la menace, un détenu a agressé M. Uzoaba.

Au moment d'évaluer le travail de M. Uzoaba, ses supérieurs se sont fiés aux déclarations et aux actes des détenus, qui étaient motivés en partie par des préjugés racistes. Les membres de la direction se sont fondés sur ces renseignements pour rédiger des évaluations de rendement négatives et ont insisté pour que M. Uzoaba ne travaille plus avec des détenus. M. Uzoaba n'a pu trouver un autre emploi convenable et est resté sans emploi pendant plusieurs années.

Après enquête, l'affaire a été instruite par le Tribunal canadien des droits de la personne, qui a conclu que le SCC avait fait preuve de discrimination contre M. Uzoaba. Les membres de la direction du SCC n'auraient pas dû se fier aux commentaires racistes des détenus, ni s'en servir comme éléments de preuve d'un mauvais rendement au travail. En s'en remettant à ces commentaires pour l'appréciation officielle de M. Uzoaba, le SCC a lui-même fait preuve de discrimination. Cette évaluation empreinte de racisme a ensuite empêché M. Uzoaba de trouver un nouvel emploi, ce qui a eu pour effet de perpétuer la discrimination. Le tribunal a conclu que la direction du SCC n'avait pas pris de mesures efficaces pour protéger ses employés contre le harcèlement racial de la part des détenus ou des membres du personnel; elle aurait dû faire enquête et appuyer M. Uzoaba. La réaction de la direction était « entièrement inappropriée » et inéquitable.

Comme mesure de redressement, le tribunal a ordonné que M. Uzoaba soit réembauché à un niveau supérieur à celui de son poste précédent. D'après la preuve, il était raisonnable de conclure qu'en l'absence de préjugés racistes, M. Uzoaba aurait obtenu une promotion. Le tribunal a ordonné au SCC de présenter une lettre d'excuses à M. Uzoaba et de lui verser une indemnité correspondant à trois années de salaire ainsi qu'une somme de 5 000 $ (le maximum prévu à l'époque par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*) pour préjudice moral et atteinte à la dignité.

Appelé à examiner l'affaire, un juge de la Cour fédérale a fait sien le point de vue du tribunal selon lequel M. Uzoaba devait être rétabli à un poste de niveau supérieur. Le procureur général avait fait valoir que cette mesure de redressement allait à l'encontre de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, qui contient des dispositions précises régissant les promotions. La Cour a statué que la *Loi canadienne sur les droits de la personne* avait préséance sur la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* et sur les autres lois, et qu'elle permettait au tribunal d'accorder de telles mesures de redressement lorsque la preuve en étayait le bien-fondé, ce qui était le cas en l'espèce.

Rembourser le salaire perdu

Le remboursement du salaire perdu constitue l'élément essentiel du redressement accordé au superviseur d'un service de nettoyage embauché par un ministère fédéral. Ce superviseur, originaire du Salvador, avait déclaré qu'un cadre du ministère l'avait harcelé. Le cadre, qui était son contact au ministère, se moquait constamment de son accent en anglais, l'injuriait et pestait contre lui, souvent devant les préposés au nettoyage. Ces insultes en public l'humiliaient. Ultérieurement, humiliation finale, le service de nettoyage avait congédié le superviseur parce que le cadre se plaignait que ce dernier ne parlait pas anglais couramment.

Le superviseur a reçu plus de 45 000 $ au titre du salaire perdu plus les intérêts, une indemnité de 2 485 $ pour atteinte à sa dignité et une lettre d'excuses. Par suite de la plainte, le ministère a promis d'afficher sa politique anti-harcèlement dans un endroit bien en vue et d'envoyer le cadre accusé de harcèlement suivre un cours de formation en droits de la personne.

Outre le redressement accordé par le ministère, le superviseur a reçu une somme de 500 $ et une lettre d'excuses de la part du cadre qui l'avait harcelé.

ANNEXE A

LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE LA COMMISSION

Le tableau ci-après présente le processus qui est suivi lorsqu'une personne communique avec la Commission pour demander des renseignements sur le dépôt d'une plainte.

Lorsque la Commission reçoit une demande de renseignements :

- Le personnel fournit des renseignements sur la Commission et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.
- Le personnel peut renvoyer les intéressés à un autre organisme si le problème exposé ne relève pas de la compétence de la Commission.
- Si le problème exposé relève de la Commission, un agent examine la situation avec le plaignant et lui explique le processus de traitement des plaintes.
- Si le plaignant souhaite aller de l'avant, un formulaire de plainte est rempli.

Lorsque la Commission accepte une plainte :

- Le mis en cause est informé de la plainte dès son dépôt auprès de la Commission.
- S'il y a lieu, la Commission renvoie le plaignant à d'autres mécanismes de recours (comme une procédure de règlement des griefs ou un recours prévu par une autre loi).
- La médiation peut être offerte aux parties à titre d'option facultative. La médiation est un processus volontaire au cours duquel les parties à une plainte se rencontrent en présence d'une tierce partie neutre (le médiateur), qui est formée pour les aider à convenir d'une solution qu'elles jugent adéquate.
- Si l'affaire n'est pas réglée, un agent enquête sur les allégations et fait rapport de ses conclusions aux commissaires.
- Les parties ont la possibilité de présenter des observations sur le rapport d'enquête avant qu'il soit soumis aux commissaires.

Lorsque les commissaires rendent une décision :

- Les commissaires examinent toutes les plaintes déposées.
- Après examen, ils peuvent :
  - refuser d'instruire une plainte qui a été déposée plus d'un an après les faits allégués ou qui n'est pas de la compétence de la Commission;
  - approuver un règlement conclu entre les parties ou nommer un conciliateur pour les aider à parvenir à un règlement;
  - renvoyer l'affaire au Tribunal canadien des droits de la personne;
  - rejeter la plainte, faute de preuves.

Le Tribunal canadien des droits de la personne

- Sur renvoi de la Commission, le Tribunal procède à l'audition de la plainte.
- Après avoir apprécié la preuve produite, le Tribunal rend une décision et ordonne des mesures de redressement appropriées.

La Cour fédérale du Canada

- Les deux parties peuvent demander à la Cour fédérale un contrôle judiciaire d'une décision de la Commission.
- La Cour peut également faire un contrôle judiciaire d'une décision ou d'une ordonnance du Tribunal canadien des droits de la personne.

ANNEXE B

RÉPERTOIRE DES CAS

Discrimination dans l'emploi

- Une Autochtone a fait l'objet d'un suivi au travail effectué par la direction et fondé sur des motifs liés à la race, de la tenue de dossiers personnels secrets à son sujet, d'insinuations, de blagues et de clichés racistes. (*Pitawanakwat c. Canada*)

- Un chercheur scientifique né en Inde a été victime d'un traitement différent, s'est vu refuser une promotion et la participation à des conférences et a vu ses demandes de subventions de recherche et d'adjoints pour l'été rejetées. (*Grover c. Conseil national de recherches du Canada*)

- Les membres des minorités visibles d'un ministère faisaient l'objet d'une « ghettoïsation », étaient concentrés aux échelons inférieurs et dans certains types d'emplois et recevaient moins de formation liée à la gestion. (*Alliance de la Capitale nationale sur les relations inter-raciales c. Canada*)

- Un Autochtone a été traité de façon différente et exposé à des commentaires, des blagues et des propos racistes pendant sa carrière. (*Swan c. Forces canadiennes*)

- Un homme, le seul membre d'une minorité visible au sein de sa division, a été victime de harcèlement par les gestionnaires et ses collègues et a été traité différemment en ayant fait l'objet de mesures disciplinaires et en étant finalement congédié. (*Gannon c. Canadien Pacifique Limitée*)

- Une Mohawk victime de harcèlement sexuel et racial par son superviseur s'est vue obligée de prendre un congé de maladie. (« Les propos offensants constituaient du harcèlement »)

- Un employeur a refusé au plaignant, qui ne pouvait pas obtenir l'autorisation de sécurité nécessaire, un emploi permanent en raison d'une politique qui interdit d'embaucher des personnes venant de pays qui présentent une menace à la sécurité du Canada. (« L'autorisation de sécurité a été refusée injustement »)

- Le plaignant a été congédié parce qu'on affirmait que les pilotes et les agents avaient de la difficulté à comprendre son anglais. (« Des commentaires au sujet de l'anglais parlé ont donné lieu à une plainte »)

- Le plaignant et d'autres employés de race noire ont été victimes de remarques offensantes et d'injures et ont été accusés d'être des menteurs. (« Des remarques racistes et un comportement insultant ont donné lieu à une plainte »)

Discrimination dans les services

- Le statut de résident permanent a été refusé par un agent consulaire qui a insisté pour qu'on lui remette des attestations qui ne sont pas disponibles en Inde. (*Canada c. Menghani*)

- Un conducteur d'autocar a fouillé les bagages de deux passagers métis et leur a demandé s'ils avaient bu. (« Un traitement abaissant fondé sur des stéréotypes de la part d'un conducteur d'autocar »)

- Une banque a accusé une femme membre d'une minorité visible de fraude, a mis en doute sa citoyenneté et a appelé la police lorsqu'elle a voulu ouvrir un compte. (« Le personnel de la banque s'est comporté d'une manière inopportune »)

- Le client d'une banque a fait l'objet de commentaires fondés sur des stéréotypes négatifs au sujet des personnes de race noire. (« Des stéréotypes abaissent un client d'une banque »)

- Un détenu de race noire a été ridiculisé par les gardiens de la prison au sujet d'un père Noël noir peint sur la fenêtre d'un bureau. (« La discrimination dans les prisons n'est pas acceptable »)

Discrimination fondée sur plus d'un motif

- Une femme de race noire âgée de 47 ans a été congédiée après que son poste été aboli, ce qui l'a obligée d'accepter un poste de niveau inférieur. Un poste, semblable à son poste aboli, a été pourvu par une personne plus jeune et de race blanche, tout comme l'ont été d'autres postes pour lesquels elle avait postulé. (« Âge, sexe, race et couleur »)

- Une femme d'origine japonaise âgée de 50 ans a été visée par des plaisanteries racistes et sexistes ainsi que par des remarques insultantes au sujet des employés plus âgés. (« Sexe, âge et origine nationale ou ethnique »)

- Une employée, la seule qui n'était pas de race blanche dans le service, a été victime de harcèlement, s'est vu refuser des congés de maladie et a été congédiée à cause de son sexe et de sa race et parce qu'on croyait qu'elle avait

une déficience mentale. Le superviseur imitait l'accent de l'employée, lui faisait des grimaces, cachait son travail et introduisait à son insu des erreurs dans son travail sur ordinateur. L'employée ne pouvait pas prendre ses pauses en même temps que ses collègues de race blanche. (« Déficience, sexe et couleur »)

- Un employé injustement congédié a été victime de propos et commentaires racistes au sujet des Italiens par le superviseur. L'employé ne pouvait pas prendre de pause, se servir du téléphone ni entrer dans le bureau. La compagnie n'a pas tenté de trouver au plaignant un emploi adapté à sa déficience, qui découlait d'un accident de travail. (« Déficience et origine nationale ou ethnique »)

Responsabilités de l'employeur

- Ce n'est qu'après le dépôt d'une plainte que l'employeur a reconnu qu'il y avait un problème dans le milieu de travail et qu'il a pris des mesures pour garantir un milieu exempt de harcèlement en fournissant de la formation anti-harcèlement aux membres du personnel. (« Il faut prêter attention au comportement au travail »)

- Une compagnie n'a pas pris de mesures pour mettre fin aux remarques racistes, pour prévenir la discrimination ou pour en atténuer les effets ainsi que pour informer les membres du personnel de sa politique contre la discrimination et le harcèlement. (*Rodovanovic c. VIA Rail Canada Inc.*)

- Une compagnie a pris les mesures requises pour prévenir la discrimination et, à cette fin, a adopté une politique qui a été communiquée à tous les membres du personnel, a fait rapidement enquête sur les plaintes et a réprimandé les employés qui prenaient part à des actes discriminatoires. (*François c. Canadien Pacifique Limitée*)

- Un employeur a omis de mener une véritable enquête et de traiter avec toute l'importance voulue les effets d'un acte raciste. Il a plutôt traité l'affaire comme s'il s'agissait d'une blague. (*Hinds c. Canada*)

- La gestionnaire a pris sur-le-champ des mesures pour traiter la plainte d'une employée, mais ne lui a pas remis de lettre d'excuses. (« Il faut agir rapidement pour mettre fin à la discrimination »)

- Les gestionnaires savaient que les membres du personnel de race blanche harcelaient les employés de race noire, mais n'ont rien fait pour y mettre fin. (« Éviter la discrimination à l'avenir »)

Mesures de redressement

- Le tribunal a ordonné au Conseil national de recherches du Canada de prévenir tout acte de discrimination qui pourrait se reproduire, de publier une lettre d'excuses officielles, de nommer le plaignant à un poste de direction et de lui remettre une indemnisation financière. (*Grover c. Conseil national de recherches du Canada*)

- Le tribunal a ordonné au Service correctionnel du Canada de réembaucher le plaignant à un niveau supérieur, de lui présenter une lettre d'excuses et de lui verser une indemnité correspondant à trois années de salaire ainsi qu'une somme pour préjudice moral et atteinte à l'intégrité. (*Uzoaba c. Canada*)

  Le tribunal a ordonné à un ministère de verser une indemnité pour salaire perdu (plus les intérêts) et pour atteinte à la dignité et de remettre une lettre d'excuses. (« Rembourser le salaire perdu »)